



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la
Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia
los administrados**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR

Jhon Halver Vasquez Leon

ASESOR

Angel Fernando La Torre Guerrero

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Administrativo

LIMA - PERÚ

2017

Página del Jurado

Morales Cauti, Guisseppi Paul
Presidente

Roque Gutiérrez Nilda Yolanda
Secretario

La Torre Guerrero Angel Fernando
Vocal

Dedicatoria

Doy gracias a Dios por las bendiciones y a mis padres por su apoyo constante, así como también por motivarme a ser cada día mejor.

A mi familia por darme ánimos de seguir adelante sin darme por vencido ante cualquier obstáculo que se me presente.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre María por enseñarme el camino de la sabiduría y mi padre Filomeno por otorgarme el honor de seguir sus pasos como profesional.

Agradezco a mi asesor de tesis, ya que gracias a su contribución académica y metodológica pudo encaminarme para el desarrollo de este presente trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jhon Halver Vasquez Leon debidamente identificado con DNI N° 42883683, a efectos de dar cumplimiento con las disposiciones consideradas en el vigente Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, en la Escuela Académico Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es auténtica y veraz.

Asimismo, se declara bajo juramento que toda la información y datos que se presentan en el presente trabajo de investigación son veraces y auténticos.

En ese sentido, asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad, omisión u ocultamiento tanto de documentos como de información aportada. Por lo tanto, de identificarse plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), y/o falsificación (representar falsamente las ideas de otros). Por lo cual me someto a lo dispuesto según las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2017

Jhon Halver Vasquez Leon

DNI N° 42883683

Presentación

Sres. Miembros del jurado calificador;

En mérito del pleno ejercicio en cumplimiento de las normas establecidas en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis, para la obtención del grado académico de Abogado en la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte, se pone a vuestra disposición la presente tesis que tienen como título: **Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.**

Esperando que el contenido del trabajo atienda las expectativas puestas en toda la estructura y planificación de acciones ejecutadas en el presente estudio de carácter científico, humanístico y social; por tanto, se buscará determinar como la municipalidad promueve el Texto Único de Procedimiento Administrativo, que acarrea la no ratificación de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en el marco de aplicabilidad del Principio de Legalidad hacia los administrados. En mérito al estudio, se realizó el problema de Investigación, haciendo referencia a la justificación del estudio, relevancia, contribución y objetivos tanto general como específicos. En el capítulo II, se desarrollan el marco metodológico, además del tipo de estudio, diseño, escenario y caracterización de sujetos de la investigación, así también se utilizaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para posteriormente procesarlos y analizarlos cualitativamente.

Continuando, en el capítulo III, se describen los resultados, como también en el IV, la discusión, posteriormente en el capítulo V las conclusiones, y finalmente en el VI, las recomendaciones y las referencias bibliográficas de los temas que fueron base para el presente trabajo de investigación.

El autor.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
Realidad Problemática	2
Trabajos previos	10
Teorías relacionadas al tema	17
Formulación del problema	36
Justificación del estudio	40
Supuestos jurídicos	41
Objetivos	42
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de investigación	45
2.2. Categorías	47
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	50

III. RESULTADOS	52
3.1. Descripción de Resultados de la técnica de Entrevista	53
3.2. Descripción de resultados de la técnica de encuesta	58
3.3. Descripción Análisis Jurisprudencial	64
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	78
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS	82
ANEXOS	87
Entrevistas	
Anexo 1: entrevista realizado a Rojas, W. el15 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	88
Anexo 2: entrevista realizado a León, S. el15 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	91
Anexo 3: entrevista realizado a Torres, R. el15 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	94
Anexo 4: entrevista realizado a Cabellos, J. el 15 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	97
Anexo 5: entrevista realizado a Egovail, M. el 20 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	100
Anexo 6: entrevista realizado a Merodio, J. el 20 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	103
Anexo 7: entrevista realizado a Vasquez, F el 20 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	106
Anexo 8: entrevista realizado a Macedo, R. el15 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	109
Anexo 9: entrevista realizado a Lecaros, O. el 15 de junio 2017, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	112

Anexo 10: entrevista realizado a Vela, J. el 20 de junio 2017, al interior del Servicio de Administración Tributaria.	115
Anexo 11: entrevista realizado a Lazaro, P. el 20 de Junio 2017, al interior del Servicio de Administración Tributaria.	118
Anexo 12: entrevista realizado a Serquen, J. el 20 de Junio 2017, al interior del Servicio de Administración Tributaria.	121

Validación de los instrumentos

Anexo: 13 Guía de entrevistas	124
Dr. Laos Jaramillo Enrique	
Dr. Wensel Miranda Eliseo	
Dr. La Torre Guerrero Fernando	
Anexo: 14 Guía de encuestas	127
Dr. Laos Jaramillo Enrique	
Dr. Wensel Miranda Eliseo	
Dr. La Torre Guerrero Fernando	
Anexo: 15 Guía de análisis Jurisprudencial	130
Dr. Laos Jaramillo Enrique	
Dr. Wensel Miranda Eliseo	
Dr. La Torre Guerrero Fernando	

Cuestionario

Anexo 16: Encuestas a los administrados	133
---	-----

Matriz de entrevistados y consistencia

Anexo: 17 Matriz de Entrevistados	173
Anexo: 18 Matriz de consistencia	174

Índice de tablas y gráficos

Tablas

Tabla 1: Categorías	57
---------------------	----

Gráficos

Grafico 1: Perspectiva respecto a la Situación legal del Tupa	58
Grafico 2: Referencia sobre la Gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Tupa	58
Grafico 3: Perspectiva legal referente al TUPA en su contenido y su vigencia	59
Grafico 4: Relación del Principio de Legalidad con el TUPA	59
Grafico 5: Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la MDLO	60
Grafico 6: Opinión con respecto a la ratificación del TUPA	60
Grafico 7: Derecho que se vulnera de los administrados con el TUPA	60
Grafico 8: La importancia de tener en vigencia el TUPA	61
Grafico 9: Importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal	61
Grafico 10: Sugerencia para realizar un trabajo eficiente del TUPA, teniendo en consideración el principio de legalidad	62
Grafico 11: La carencia o dificultades para tener actualizado el TUPA	62
Grafico 12: La importancia del presupuesto o recurso humano Técnico para iniciar y terminar la ratificación del TUPA	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación comprende determinar la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos y sus implicancias jurídicas como resultado de los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, analizando se estaría vulnerando el Principio de Legalidad hacia los administrados, asimismo como también en lo referido a los deberes y obligaciones funcionales por parte del titular de la entidad.

El tipo de estudio es de enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico; asimismo se realizó un amplio trabajo de campo, utilizándose las técnicas de análisis documental, encuesta y entrevista, los instrumentos fueron estructurados con criterios teóricos y metodológicos recogiendo información de los funcionarios y de los administrados del municipio, obteniéndose diversos puntos de vista, confirmándose inicialmente el supuesto de investigación señalando que se encuentran en un estado de vulnerabilidad respecto al principio de legalidad, y en consecuencia el TUPA estaría trasgrediendo el Principio de Legalidad de los administrados.

Se concluye que el TUPA no está debidamente ratificado dentro del plazo legal, generando implicancias jurídicas y a los funcionarios de la entidad municipal, además se ha probado un escaso conocimiento por parte de los administrados quienes desconocen la normatividad municipal vigente y su contenido; es por ello que se recomienda implementar el Desarrollo de un Programa Corporativo Municipal, también ampliar el plazo de vigencia a tres años del TUPA municipal e implementar capacitación para las autoridades y funcionarios municipales, para una mejor función de la administración pública en el distrito, en paralelo de un mejoramiento continuo.

Palabras Claves: *Legalidad, ratificación, procedimiento, administrativo y vulneración.*

ABSTRAC

The present research work includes the legal status of the "Single Text of Administrative Procedures and their Legal Implications as a Result of the Administrative Procedures of the District Municipality of Los Olivos, analyzing that the Principle of Legality towards the Managers may be violated, also as in what refers to the requirements and obligations by the owner of the entity.

The type of study is a qualitative approach, with a phenomenological design; There was also extensive field work, using the techniques of document analysis, survey and interview, the instruments were structured with theoretical and methodological criteria, information from officials and the municipality, obtaining different points of view, confirming the research assumption that it is in a state of vulnerability with respect to the principle of legality, and as a consequence, the TUPA is in the process of formalizing the Principle of Legality of the Managers.

It is concluded that the TUPA is not duly ratified within the legal term, generating legal implications and to the municipal entity's officials, as well as a lack of knowledge on the part of the administrators who are unaware of the current municipal regulations and their content; that is why it is recommended to implement the Development of a Municipal Corporate Program, the term of validity is also extended to three years of the municipal TUPA and training is implemented for the authorities and municipal officials, for a better function of the public administration in the district, in parallel of continuous improvement.

Key Words: Legality, ratification, procedure, administrative and infringement.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

El tupa conocido como Texto Único de Procedimientos Administrativos en la mayoría de las entidades administrativas, es un documento de contenido informativo que hace fluir la comunicación entre la administración pública y así también con el administrado o ciudadano, en referencia para solicitar un servicio en un tiempo abreviado.

Según lo que se aparecía en las fuentes temáticas y teorías en del derecho administrativo, la administración tiene un papel fundamental ante todo recurrente que acude a un despacho Municipal y existe con la finalidad de servir al interés público y con la necesidad de armoniza los intereses particulares.

En el Perú existe diversas instituciones con procedimientos unos más engorrosos que otros. Es en ese sentido es prioritario la elaboración de un tupa legible y confiable al ciudadano o administrado, es por medio del tupa que se informa, se determina y como una guía, de cómo se deben los trámites administrativos y por parte de la entidad municipal ayuda a ahorrar los recursos humanos, así también reducir las horas hombre, el TUPA es una herramienta para cambiar el rostro a la administración pública que son sus empleados y funcionario los que representan por medio de su atención, además es necesario precisar que forma parte del ciudadano revisarlo exigirlo y reclamarlo.

En toda la trayectoria de servicio público del Distrito de los Olivos para sus contribuyentes, se ha podido observar que un gran desafío para cumplir con las expectativas de los usuarios es que el sistema se adapte a los estilo de vida de los administrados para que en un inicio se lleven de la mano y se pueda cumplir con las sugerencias oportunas.

Sin embargo para el municipio es muy importante la recaudación ya que de eso depende mucho su sostenimiento y para el cumplimiento sus obligaciones con

sus empleados y para el buen uso de los recursos recaudados para los ciudadanos que esperan un buen desempeño eficiente de calidad para el crecimiento común de sus colindancias distritales.

En lo coyuntural el Distrito de Los Olivos tiene un avance significativo en su estilo de crecimiento favorable, sin embargo es a pesar de su crecimiento también tiene mucho trabajo por hacer como la recaudación y unificación de sus habitantes, quiere decir que tiene que trabajar para demostrar una gestión de trabajo eficiente y para que los ciudadanos se sientan identificados con su gran gestión administrativa.

Por otro lado, ante la gestión administrativa que actualmente lleva el Distrito de los Olivos, también es necesario resaltar que dicho municipio mencionado se encuentra en un conflicto jurídico con la Municipalidad de San Martín de Porres por su lado colindante que genera un gran desafío en su recaudación.

Este contienda generada por su conflicto jurídico con el Municipio de San Martín de Porres ha generado mucha desconfianza e insatisfacción ya que no se puede llevar a cabo una buena recaudación justamente porque los ciudadanos que tienen su residencia y los administrados que cuentan con sus pequeños negocios no saben si apersonarse a gestionar un trámite o recurrir a tributar ante la municipalidad de Los Olivos o a la Municipalidad de San Martín de Porres, ya que la disputa del territorio genera una gran desconfianza de los pobladores.

A pesar de este gran reto el Distrito de Los Olivos no cuenta con un gran equipo que tenga la iniciativa de integrar a este sector vulnerable a sus filas de contribuyentes, este tipo de inconveniente resta a su recaudación significativamente, de este modo no permite seguir mejorando en la gestión de servicios a favor de los ciudadanos y en atención de los administrados.

Si bien es cierto, la competencia para resolver este problema jurídico que se tienen ambos distritos de Lima Norte referente a su colindancia es competencia del Legislativo, es necesario que el legislativo también defina oportunamente para

derivar responsabilidades para el mejoramiento de este sector y evitar que los tramitadores saquen ventaja y realcen cobros indebidos al ciudadano y administrados.

Pero significativamente el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos es una forma de hacer recaudaciones y que ayuda al administrado en el procedimiento a seguir por un servicio solicitado ante el municipio, sin embargo para que el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos cumpla con su finalidad y sea lícito debe ser ratificado por medio de una gestión ardua y engorrosa de cada dos años.

Es importante mencionar que a pesar de los esfuerzos de realizar la ratificación del Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos la Municipalidad de los Olivos al verse desabastecida por su recaudación no tuvo el interés adecuado para cumplir con dicha formalidad, ya que se vio con crecimiento de una población de extrema pobreza que no cuenta con el suficiente soporte económico.

Es decir que en su mayoría los ciudadanos del Distrito de los Olivos prefieren ser estar de lado de la informalidad que del municipio ya que la municipalidad realiza una gestión muy precaria y no cuenta con los recursos humanos para su buen desempeño, tanto es así que se afirma que no puede cumplir con las obligaciones contractuales con sus empleados, y es por ese motivo que se cuestiona al municipio de Los Olivos, si es que no cumple con sus empleados no va poder cumplir con los servicios a los ciudadanos contribuyentes.

Para poder tener un mejor resultado con los ciudadanos o los vecinos del Distrito de Los Olivos, se debe tener como iniciativa que la ratificación del Texto Único de procedimientos Administrativos debe ser elaborada con la participación conjunta para que se encuentren satisfechos y orientados de forma equitativa de la gestión municipal.

La gestión que realiza la Municipalidad Distrital de Los Olivos no es equitativa neutral y transparente en su contenido respecto a la ratificación del Texto Único

de Procedimientos Administrativos, ya que a un hay malestar en la población por su forma de recaudación y no informo para su respectiva información a la ciudadanía.

Sin embargo hay un conflicto adicional que lidiar que es la Municipalidad Distrital de los Olivos con las entidades encargadas de realizar la evaluación de la ratificación, quiere decir que la evolución para la mejora del servicio al administrado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, así como el SAT, no es tampoco eficiente, ya que dichas entidades se encargan cuestionar, observar y evaluar el criterio de la ratificación para el bien común de la municipalidad y de los administrados.

A todo este inconveniente también se suma el recurso humano adicional para la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativo de la Municipalidad, ya que requiere de una convocatoria de un buen equipo de trabajo conformado por técnicos y profesionales especializados para un buen trabajo minucioso de ratificación.

Es importante que esta convocatoria cuente con el buen desempeño y entrega en la ratificación, ya que como se mencionó en párrafos anteriores esta elaboración de ratificación dependerá directamente para el incremento de la recaudación y la sostenibilidad de las arcas de la Municipalidad Distrital de los Olivos, para su eficiente desempeño y satisfacción de los administrados en forma oportuna.

Bajo el principio de legalidad que se establece en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, se puede corroborar que varias municipalidades no están cumpliendo con el respeto de este principio, ya que están haciendo gestiones y recaudación sin tener debidamente la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrados.

Entre las peculiaridades que tienen los municipios para sus recaudaciones es que dependen del cobro tributario como son de las licencias, derechos, tasas, contribuciones y arbitrios del cual es indispensable, sin embargo también se

encuentra informalidad en estas recaudaciones ya que los administrados se acogen a su derecho de invalidez o extrema pobreza que genera también una disminución en la recaudación.

Así como este inconveniente que también la Municipalidad de los Olivos atraviesa, otro gran problema es que los administrados u contribuyente no son transparentes al hacer sus declaraciones inmobiliarias ante el municipio ya que en sus edificaciones que realizan no lo hacen con permiso previo a la municipalidad, ya que ponen como pretexto que al recurrir al municipio para solicitar el permiso, se basan en que, como administrados se encuentran con una serie de barreras burocráticas ya que es un plan engorroso u exigente y más aun de los plazos y tramites a cumplir.

Es claro también apreciar que en su mayoría los administrados toman su propia iniciativa de velar por sus propios intereses, ya que están proyectándose en equipo con sus vecinos o de forma particular, siendo así que evitan que el municipio llegue a interrumpir la edificación de sus hogares o negocios.

De acuerdo al párrafo anterior un claro ejemplo está en la edificación, evaden el permiso y edifican, posteriormente edifican y luego declaran, hacen mejoras en sus edificaciones y no declaran. Todo este mal hábito adquirido por los contribuyentes o administrados son de mera continuidad, mal hábito que el municipio tiene que enfrentar, y peor aun cuando se ve enfrentado ante unos ciudadanos que son conocedores de sus derechos como administrados, que en este caso es la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Cabe destacar que este tipo de contienda es permanente ya que con el “Boom de las edificaciones” los propietarios hacen uso, goce y disfrute exclusivamente de sus inmuebles, sin considerar que el tributo a su municipio también es esencial para el bien común y crecimiento de la sociedad, sin embargo a esto también se añade el riesgo y peligro a lo que están sujetas las edificaciones, ya que en su mayoría no cuentan con un buen plano, así como también un ingeniero civil que garantice la edificación de la vivienda desde sus bases.

Retomando el arduo trabajo la importancia de la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, así también la complejidad o la dedicación del trámite a seguir y el riesgo que corre la entidad municipal para cumplir con su meta sobre el incremento de sus recaudaciones para sus arcas, se ve afectada por que no tienen a sus administrados, ciudadanos y contribuyentes informados y asesorados sobre esta ratificación.

Como sucede en la mayoría de los distritos que hicieron una evaluación para el incremento de sus recaudaciones se dieron con la sorpresa de que no es apropiado ratificarse y más a un mantener informada y capacitada a su ciudadanía, ya que este conocimiento generaría la disminución de sus recaudaciones e incentivaría a que se evidencie de que el trabajo del municipio esta demás o es innecesario.

Así como innecesario de realizar algunos tributos que estarían ya sin un criterio a seguir, tal es así como son los distritos más antiguos y modernos que ya no tienen o cuentan con las áreas verdes o espacios para su edificación y que para continuar con sus subsistencia evaden, vulneran y hasta incluso nacen nuevos conflictos con sus colindancias, un ejemplo claro es el de la Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar y del Distrito de San Isidro que se ven enfrentados por un parque recreacional y unos block de viviendas que son elementales para mantener sus servicios eficientes y para el sostenimiento de sus empleados.

Otro claro ejemplo también es latente, es el conflicto referente al Distrito de Huarochirí y San Juan de Lurigancho, que en este caso no se disputan un parque recreacional o unos blocks de viviendas y asentamientos humanos, en este caso el litigio jurídico se enmarca por distintos asentamiento humanos que incluso los mismos habitantes no saben ¿Que es un tributo? o ¿Para qué es necesario pagarlo?, si en sus sectores no hay frecuentemente presencia policial ni mucho menos municipal.

Por otro lado también es necesario hacer mención, que los contribuyentes en su calidad de buenos ciudadanos, en muchas oportunidades continuas se ven rodeados por un mal servicio municipal que hacen cuestionar a los otros contribuyentes ¿En dónde están mis tributos que he pagado a la municipalidad?”, ¿Por qué voy a cumplir con mis tributos si no encuentro mejora alguna en mi sector? Esta pregunta, así como otras se hacen continuamente y al sostener este cuestionamiento toman como un pretexto adicional para no tributar.

Así como para no tributar o apersonarse al municipio para pagar o estar en condición de administrado, más a un ni tener el interés adecuado para ser conocedor de los derechos que le brinda una carencia de oportunidades y deberes que debe cumplir como un administrado o ciudadano ejemplar digno de imitar en la sociedad.

Sin embargo tal como es nuestra realidad social y tener en cuenta que el trabajo en equipo es necesario para seguir creciendo como entidad municipal para un buen servicio de calidad, el trabajo más tedioso es unir esas diferencias que nos separan que es entre las clases sociales, así como de los ambulantes, comerciantes y empresarios, así también de los habitantes de los asentamientos humanos, de las zonas urbanas, las zonas residenciales, de los administradores y sus funcionarios que son ellos al final que tienen el deber de conducir este emprendimiento de unificación.

Para trabajar la validación de datos del presente tema de investigación se usara la triangulación de datos.

Según Hernández, (2014), En la validación de la información en la presente investigación se logrará la validez mediante la triangulación de datos, con la obtención de fuentes directas para entender el fenómeno a mayor profundidad. (p.416).

Lo que nos quiere decir el autor en el presente párrafo citado, los investigadores deben recopilar la información en volumen y en calidad para luego posteriormente

estructurarlo y darle un sentido a la investigación, ya que en el camino del desarrollo los datos pueden ser muy variados, así como también los mismos datos pueden inclinar al investigador a desviar el enfoque inicial.

Es de suma importancia lo que el autor argumenta, ya que a medida que el autor se profundiza en lo que está investigando, tiene que seguir el rumbo referente a lo que desea llegar ya que en el proceso puede desechar información valiosa, sin embargo para que el investigador no entre en confusión debe actuar con reflexión para evitar perder el enfoque del cual ya se ha direccionado la investigación.

Para Rodríguez (2008), En el acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas, retratar la realidad (p. 11).

Según el autor lo que nos quiere decir es que para poder realizar o trabajar en base al fenómeno de la realidad coyuntural, se debe de hacer una recolección de datos de fuentes variadas y confiables, para posteriormente llegar a contrastar la realidad con los temas relacionados de la teoría.

Sin embargo desde mi iniciativa el investigador debe ser innovador, en otras palabras el investigador debe clasificar la información para que pueda hacer un mejor análisis minucioso, así de esta forma para que pueda contrastar datos de fuentes directas o reales de primera mano con los otros datos de fuentes secundarias.

A manera de conclusión, es considerable que todo municipio debe tener en prioridad siempre la satisfacción de sus administrados de forma comunicativa, ya que esto generara la confianza del ciudadano y así también pueda recurrir con la confiabilidad del caso.

Así de esta forma se pueda hacer la recaudación en mérito de un buen servicio de calidad por parte del administrador y de forma continua que contribuya al

crecimiento y modernización de la atención de los administrados. Ya que el trabajo continuo del ciudadano, administrado, administrador y el municipio serán la clave de un emprendimiento a la modernidad de la gestión administrativa recaudadora acompañado con su Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Trabajos previos

Por otro lado, Ibérico (2013), en su tesis, Mejoramiento de la Gestión de Trámite Documentario Utilizando Firma Digital refiere:

[...] El órgano de control interno de las entidades de la Administración Pública supervisará el cumplimiento de los plazos, requisitos y procedimientos a fin de que se han tramitados conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA. Asimismo, el órgano de control interno está en la obligación de elevar al Titular del Pliego un informe mensual sobre el estado de los procedimientos administrativos iniciados, así como sobre las responsabilidades en que hubieran incurrido los funcionarios o servidores públicos que incumplan con las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, la Ley N° 29060 y aquellos que hayan sido denunciados por los administrados. Lo antedicho se encuentra respaldado en la Ley N° 27816. (p. 152).

Según lo expuesto por el autor en el párrafo anterior nos hace referencia a la importancia de la supervisión y cumpliendo con lo establecido en el texto único de procedimientos administrativos, así como la obligación competente y la responsabilidades en caso de los funcionario o servidores públicos que establece la ley N° 27444 y la ley N° 29060 que hace referencia a las denuncias de los administrados hacia los funcionarios.

Sin embargo de acuerdo a lo citado, lo que se busca es tener una identificada trazabilidad de las gestiones ya que de ello depende el buen trato oportuno, eficiente y ordenado hacia los administrados y el comportamiento adecuado de los señores administradores que brindan el servicio.

Por otro lado, Espinoza (2013), en su tesis, Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno refiere:

[...] No necesitamos ley para eso, sólo necesitamos decisión política. Por lo tanto podemos garantizar, no sólo en el nivel nacional sino también en el nivel regional, que los espacios de participación institucional y ciudadana tengan esa potencia. Decisión política es conducción, señalamiento del norte, aprobación de las políticas, establecimiento de las reglas de juego, de la normatividad necesaria y de la fiscalización de su cumplimiento. En ese contexto, los espacios amplios y democráticos funcionan. (p. 93).

Según lo citado en el párrafo, es necesario que se tomen decisiones oportunas que tengan de carácter cumplimiento y compromiso con el administrado que se apersona a los establecimientos del municipio para recibir un adecuado servicio de calidad, teniendo en consideración la verdadera situación económica del usuario.

Para el cumplimiento de este contexto con las garantías democráticas y con criterio de evaluación, no tan solo es necesario una conducción, también es necesario complementar la auditoria del buen servicio al ciudadano.

Por otro lado, Tola (2012), en su tesis, El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos refiere:

[...] En cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados; la autorregulación, como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones; y la autogestión, por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo, con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento. (p. 15).

Apreciando el contenido del párrafo anterior, es indiscutible que para brindar un servicio de calidad en la municipalidad es también requisito indispensable, así como el funcionario y el servidor del estado, deben de tener en cuenta que para seguir mejorando es necesario tener como principal aliado al administrado u usuario quienes son directamente los que al final van evaluar el servicio prestado por el municipio bajo el principio de legalidad.

Quiere decir que el administrado debe sentir el buen trato y protección para generar la confianza necesaria que amerite que el usuario a su retorno tenga todas las facilidades sin ningún tipo de barrera burocrática que le impida su atención.

Por otro lado, Paredes (2005), en su tesis, Simplificación Administrativa Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa refiere:

[...] En la legislación de los últimos años, se ha incorporado a la simplificación administrativa dentro de los marcos generales del procedimiento general normado, convirtiendo su naturaleza innovativa en inercia burocrática. En realidad, se la ha concentrado en los aspectos de costos de transacción vinculados a los agentes económicos; y, se ha reducido las competencias y posibilidades de quienes deben acoger denuncias sobre el servicio prestado y ejercer vigilancia sobre al procedimiento administrativo, en su expresión más concentrada, que es el Texto Único de Procedimientos Administrativos, conocido como TUPA. (p. 2).

En el presente contenido del párrafo anterior, nos quiere decir que la administración de los administrados de diversas entidades, siempre estuvo vulnerable a diversos tipos de trámites por los tramitadores que por influencia por medio de los administradores en años anteriores, se sometían a los usuarios al pago indebido y excesivo, por un trámite en un tiempo oportuno hasta en muchas oportunidades siendo víctimas de las modalidades de estafas.

Es por ese motivo que trabajando en forma conjunta, tanto la municipalidad, el administrador, el administrado y lo establecido en Texto Único de Procedimientos

Administrativos se pudo tener un trato más directo y garantizado del administrado con el administrador.

Por otro lado, Diaz (2015), en su tesis, Comunicación de la Municipalidad Provincial de Arequipa refiere:

[...] Realizar estudios de investigación e implementar un Sistema de Administración Tributaria Sostenible, que garantice y asegure el control de la recaudación y captación de tributos; así como la obtención de rentas municipales. Desarrollar programas de información, divulgación y orientación tributaria, así como programas de capacitación para el personal en materia tributaria Municipal. Coordinar y proponer proyectos del Texto Único Ordenado de Tasas, Arbitrios, Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA y la Escala de Multas Administrativas conforme a Ley, para la aprobación por el Concejo Municipal. Elaborar informes técnicos sobre la estructura de costos que en materia tributaria hayan aprobado Ordenanzas las municipalidades distritales. Aprobar y firmar las Resoluciones de Determinación, las Resoluciones de Multas Tributarias y no Tributarias, producto de las acciones de fiscalización por los montos autorizados. (p. 27).

Visto el contenido del párrafo citado anterior, es necesario que la municipalidad se encuentre en óptimas condiciones para trabajar en equipo en beneficio para su gestión y también para los administrados, quiere decir que para desarrollar una buena escala de multas, tasas, amnistías y otros, es necesario que se informe a la población de que se trabaja en base al mejoramiento continuo de costos que van ayudar a su economía.

Por consiguiente para que se lleve a cabo es meritorio que el Texto Único de Procedimientos administrativo tenga su debida gestión de ratificación con la fundamentación del caso y en convocación y participación conjunta con los ciudadanos.

Asimismo se realizó una investigación por Ciudadanos al Día (2008), obteniéndose las siguientes conclusiones:

[...] Existen 18 municipalidades distritales (el 37%) entre Lima Metropolitana y Callao, que cobran tasas de manera ilegal por obtener formatos y formularios para realizar el procedimiento administrativo para la solicitud de licencia de funcionamiento de acuerdo con lo establecido en el TUPA de cada Corporación Municipal. Estos municipios son Ancón, Breña, Cieneguilla, Comas, Independencia, Jesús María, La Perla, La Victoria, Lurín, Puente Piedra, Punta Negra, San Bartolo, San Martín de Porres, San Miguel, Santa María, Santa Rosa, Surquillo y Villa El Salvador. Cabe destacar que luego de culminada la presente investigación, el 5 de noviembre la Municipalidad de Jesús María publicó en el Diario Oficial El Peruano su Texto Único de Procedimientos Administrativos ratificado por la Municipalidad Provincial, eliminando los cobros de manera ilegal por Declaración Jurada y formatos de distribución gratuita para realizar procedimientos administrativos. Al respecto la investigación plantea recomendar que se incorporen a la gestión municipal el paradigma de los diseños modernos de organización que provienen de la Teoría y Diseño organizacional que se desarrollan con éxito en empresas del sector privado en el último lustro. (p.2).

Por lo que, desde una perspectiva ciudadana, no se debería pagar un tributo que no sea legal, es decir, que deberíamos abstenernos de pagar si no se han cumplido los requisitos de ley previstos. Sin embargo, en nuestro ordenamiento jurídico rige el principio de la “presunción de constitucionalidad o legalidad de las normas”, esto significa que mientras dicha norma no sea anulada o invalidada por las vías, mecanismos constitucionales y legales respectivos, que deben utilizar los ciudadanos o empresas afectadas; la norma mantiene su vigencia y surte plenos efectos. Dicho esto, es importante mostrar los mecanismos diseñados por nuestro ordenamiento jurídico para así lograr una defensa frente a tributos ilegales o inconstitucionales.

A continuación veremos un caso contundente donde se puede evidenciar la necesidad por realizar una adecuada ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrados y así también la falta que se comete al principio de legalidad cuando no se realiza la ratificación cada dos años del Texto Único Ordenado de Procedimientos administrativo

Según el expediente N° 86-2012/CEB, procedimiento de oficio contra la Municipalidad Distrital de Los Olivos. “SUMILLA: Se declara barreras burocráticas

ilegales los siguientes procedimientos incluidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, aprobado por Ordenanza N° 208-CDLO y sus modificatorias”.

Lo que se aprecia en el presente parrafo citado respecto al expediente, la observación y lo que resuelve Indecopi, es referente a una de las varias barreras burocráticas que la Municipalidad Distrital de Los Olivos establece en su Texto Unico de Procedimientos Administrativo, este tipo de observaciones que se encuentra son por las deficiencias del equipo tecnico juridico que tiene la muinicipaolidad.

Otro defeiciencia que tambien se puede encontrar es referencia a la gestion de la entidad especializada a cuestionar, es en la deficiencia del Servicio de Admnistracion Tributaria, que en su potestad y facultades de validadr y verificar el contenido de la inofrmaicon del Texto Unico de Procedimientos Admnistrativos del Municipio de Los Olivos no tomo en consideracion que se encontraban frente a una barrara burocratica.

Sin embargo sumando ambas deficiencias o falta de criterio o como la falta de un equipo tecnico espeicalizado en hacer las validaciones y de los Texto Unicos de Procedimientos Administrativos, nos vemos ante una gestion que no puede cumplir con las expectativas de los ciudadanos o administados, vulnerando el principio de legalidad y afectando la enconomia de los recurrentes que se apersonan al municipio edil, municipio que tiene como principal prioridad incrementar sus arcas dejando de lado el respeto por la ley.

Es eveidente que, asi como este inconveniente en la gestion que tienen los recurrentes, cuidadnos, administrados y contribuyentes que se apersonan al despacho del municipio para un servicio determinado, es probable que no se encuentre con la confianza de recurrir y de recurrir lo harian con la insatisfaccion por encontrarse con una barrera burocratica.

Según el portal de transparencia de la Defensoría del Pueblo (2015), señala:

[...] En su Informe de la Defensoría del Pueblo, entre los años 2006 y 2007 se realizaron 12,696 investigaciones a las municipalidades distritales a nivel nacional y se registraron 3,256 casos, la mayoría por incumplimiento de plazos y cobros de tasas administrativas ilegales. Asimismo, la Defensoría del Pueblo efectuó, una supervisión de los procesos de transferencia de gestión para el inicio de funciones de las nuevas autoridades municipales electas para el período 2007-2010; supervisándose 75 municipalidades (36 provinciales y 39 distritales) del país. (p.2).

Visto en el presente párrafo anterior se ha podido apreciar que las municipalidades a pesar de tener un área especializada como la procuraduría que dentro de sus funciones está el de salvaguardar sus intereses municipales y así como trabajar bajo el principio de legalidad de acuerdo al Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, se evidencia que no se está cumpliendo un rol tan básico que es el Principio de Legalidad.

[...] En esta supervisión se halló que en el 36% de las municipalidades supervisadas, las autoridades salientes incumplieron con la entrega del inventario de bienes muebles e inmuebles, el 59% de Alcaldes salientes no proporcionó información sobre la ejecución de metas programadas y el 40% de las municipalidades no entregó la relación de normas municipales emitidas durante la gestión saliente. (p.2).

Respecto al párrafo citado, se pudo corroborar, es contundente que en las mismas entidades municipales hay malos manejos de sus pocas o escasas recaudaciones que no netamente por el servicio que municipio brinda, cabe incluir también que es el esfuerzo de muchos administrados, ciudadanos y contribuyentes que con mucho esfuerzo cumplen con la formalidad que se les exige y que lo cumplen con destacamento.

En consecuencia este malestar generado por el perfil y conducta de malos empleados y hasta por los mismos funcionarios de las entidades municipales, que al no cumplir con sus metas y su eficiente ejercicio laboral en mejora continua, generan la total desconfianza de los administrados que requieren de un trámite para su satisfacción oportuna.

Teorías relacionadas al tema

Principio de Legalidad

Por otro lado, Herrera (2012), afirma que “El principio de Legalidad es la más acabada garantía establecida en el Estado de derecho en beneficio de los administrados, contra las posibles arbitrariedades de la autoridad ejecutiva, para lo que el ordenamiento jurídico debe establecer los límites y el marco legal de dicha actividad” (p. 3).

Según lo que expresa el autor en su párrafo citado, es que el principio de legalidad es garantista, ya que va conducir a un eficiente trato igualitario y transparente al administrado, sin caer en errores o en confusiones al acudir a la entidad. Es decir que el administrado no va estar vulnerable a que sus derechos sean afectados por alguna mala interpretación de la norma.

Ni tampoco de que se aprovechen de su condición de indigente, por estar desinformado de una formalidad a seguir de un determinado trámite, quiere decir que el papel fundamental del principio de legalidad dentro del Derecho Administrativo es suma importancia, ya que convoca a las autoridades administrativas que forman parte del Estado a realizar o acatar lo que establece la Constitución Política del Perú.

En otras palabras los funcionarios públicos deben tener primeramente respeto por el derecho, la ley y la constitución de acuerdo a sus atribuciones y facultades que de acuerdo a su ordenamiento les fueron otorgados.

Así como el autor lo menciona el principio de legalidad es una garantía establecida por Estado, es necesario resaltar que es uno de los principios superiores que forman parte del orden jurídico que permiten la formación de un Estado Social con miras a la democracia de derechos que corresponden a cada persona.

En tal sentido Ríos (1997), señala que “El Principio de Legalidad, que hace referencia a que la Administración Pública no puede actuar de manera autoritaria sin respetar los instrumentos legales, sin embargo, su actuación debe encontrarse en el marco legal establecido por la Constitución y las Leyes comprendidas en un Estado de Derecho” (p. 35).

Lo que el autor en sus destacadas líneas nos refiere es que el autoritarismo por parte de las entidades públicas no deben tener suprimido o intimidado a los administrados que recurren a sus despachos para ser atendidos por un servicio de acuerdo a lo establecido en el marco jurídico.

Es así que para trabajar bajo el ámbito de la Ley se debe tener en consideración que no se debe cometer ningún trato discriminatorio o sacar ventaja desproporcionada o uso de su cargo de funcionario o empleado con una conducta imponente ante el administrado.

Para Massimo, (1991), “El Principio de Legalidad ha variado y hoy, más que una regla del contenido de la actividad administrativa, es una regla relativa a los límites de esta, la cual se inserta entre la dialecta autoridad y libertad” (p. 112).

Según la postura del autor en el citado anterior se puede apreciar que el Principio de Legalidad en nuestro ámbito coyuntural no mantiene ese respeto que debería mantener, ya que ha sido usado para acomodarse a determinados intereses que conducen a vulnerar sutilmente este principio y más aun con la participación de los administrados que en su gran mayoría acuden a dicha entidad para informarse.

Cabe agregar que si no se tiene a un técnico o un profesional que lo represente son vulnerables a que caigan en error, error que fomenta el descontento y desconfianza en los empleados y funcionarios de la entidad o peor aún no se inclinan por el otro lado de la balanza de caer ante los tramitadores siendo víctimas de su inocencia.

En ese mismo sentido Gordillo (2010) menciona:

[...] El principio de legalidad significa que los actos y comportamientos de la administración deben estar justificados en una ley previa, que preferible pero no necesariamente ha de ser de carácter general. Se trata, desde luego, del sometimiento en primer lugar a la Constitución y a la ley del Poder Legislativo, pero también al resto del ordenamiento jurídico, por ejemplo, a las normas reglamentarias emanadas de la propia administración, lo que ha sido dado en llamar el “bloque de la legalidad” o principio de juridicidad de la administración (p. 6).

En el párrafo citado en sus líneas escritas, se enfoca en el respeto, el criterio de participación y aplicación en un primer orden meritorio que es la Constitución y el Poder Legislativo, y posteriormente al reglamento interno que tiene cada entidad para el desarrollo integral en su veracidad.

Quiere decir que el reglamento al cual están sometidos los empleados y los funcionarios están basados en los principios morales y éticos, que van ayudar a contribuir en un mejor valor agregado en sus decisiones, ya que forma parte de unos de los principios de un Estado que está comprometido con los derechos fundamentales.

Texto Único de Procedimientos Administrativos

Se tiene entendido que el Texto Único de Procedimientos Administrativos, también llamado en su abreviatura como TUPA, es por el momento el instrumento aparentemente idóneo para realizar alguna gestión, sin embargo para que su contenido este realmente dentro del marco de la legalidad es meritorio que esté debidamente esclarecido y ratificado eventualmente cada dos años.

Necesariamente debe estar esclarecido y ratificado para el cumplimiento del mismo por los administrados para evitar dudas en las gestiones de sus trámites y pagos a seguir como son los derechos y licencias, tasas, contribuciones, arbitrios. Así como también evitar las malas interpretaciones por parte de los empleados y funcionarios.

Según Bacacorzo (2006), señala que “El TUPA es un texto de la administración que sirve como guía de acción de todas las actividades inherentes a una determinada entidad con o sin personería jurídica (o sea organismo u órgano, respectivamente). Por tanto, no es de naturaleza normativa, sino de administración, por lo que no podrá variar restringir válidamente ningún alcance propiamente normativo constitucional, legal o reglamentario bajo ninguna circunstancia. Si lo hace primarán las disposiciones de mayor o igual jerarquía” (p. 65).

De acuerdo al párrafo citado, si bien es cierto el Texto Único de Procedimiento Administrativo, tiene la finalidad de ser una guía para el administrado lo cual ya es una ventaja para realizar una buena gestión, pero es distinto cuando el municipio tiene una ventaja de ratificarlo a sus determinadas pretensiones, sin hacer de conocimiento al ciudadano, lo que conlleva a un malestar e indignación de los administrados.

Por otro lado, La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2009), define el Texto Único de Procedimientos Administrativos como “un instrumento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos que permita proporcionar óptimos servicios al usuario” (p.9).

Si bien es cierto el Texto Único de Procedimientos Administrativos es un camino a la generación de una buena gestión administrativa en favor del administrado en las diversas entidades del Estado.

También es meritorio incluir dentro de este buen camino la trazabilidad que debe tener cada trámite del administrado, quiere decir que se debe hacer un seguimiento al trámite para verificar en que parte del proceso de trámite se encuentra, para hacer la entrega del resultado en un tiempo oportuno, prudente y

óptimo. Cabe destacar que también este seguimiento contribuye a simplificar y abreviar el tiempo de trabajo.

Sin embargo, para llevar a cabo es meritorio que todas las áreas gestionen y trabajen en un tiempo abreviado con las herramientas y recursos humanos capacitados. Para llevar un adecuado trabajo del Texto Único de Procedimientos Administrativos, también se requiere que este trabajo sea cuestionado por el administrado, ya que con su aporte apropiado se puede abreviar y hasta ahorrar económicamente en las gestiones, así se abrevian las barreras burocráticas carentes de razonabilidad.

Debido Procedimiento

En el debido procedimiento, está enmarcado en la garantía del proceso a seguir por los empleados y funcionarios de la entidad municipal, quiere decir que en casos de desconocer esas normas es equivalente a desconocer también el principio del debido proceso administrativo y este desconocimiento hacer perder el papel fundamental de garantía que brinda este principio, teniendo como consecuencias las quejas o reclamos ya que pueden inducir a errores.

Entre las finalidades del debido procedimiento, esta desatacada por escuchar y entender al administrado, que le permita sustentar determinados argumentos para su atención. Es necesario diferenciar que los las diligencias, así como los actos lo efectuara el administrado, por otro lado, el pronunciamiento queda en mérito de la entidad cumpliendo con el plazo establecidos.

Sin embargo es meritorio añadir que el debido procedimiento esta constitucionalizado, quiere decir que subordina a la administración pública a tener una conducta adecuada en cuanto a establecer empatía con el administrado, en otras palabras faculta al administrado a fundamentar e interponer su defensa en base a pronunciamientos con la respectiva y suficiente motivación del caso para resolver en mérito al criterio que establece el derecho.

Según Sagues (2009), en su publicación afirma:

[...] Por ello, observar el cumplimiento del principio del debido proceso, entendido como el conjunto de garantías que permiten que las personas puedan tener un proceso regular y justo, se vuelve de imperiosa necesidad. Más aún, porque este principio se expande al ámbito de los procedimientos administrativos del Estado como el principio del debido procedimiento. Esta cobertura se da porque los operadores del sistema constitucional y, en particular los jueces, van delineando verdaderas reglas jurídicas, vigentes para el ámbito administrativo que van construyendo sus propias pautas a partir de normas inferidas o deducidas de algunos artículos constitucionales de tipo amplio, como, por ejemplo, las que regulan el debido proceso. (p.22).

Es de mera necesidad que los tramites de los administrados esté garantizado en su solicitud de servicio, para esto deben de tener en cuenta del debido procedimiento establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, un aporte adicional de apoyo por los operadores del sistema constitucional, así como los jueces, ya que con su aporte delinear reglas jurídicas con criterios de veracidad.

Quiere decir que cada vez el principio del debido de procedimiento está contribuyendo en su madures, es así que en el trámite a seguir el debido procedimiento se está fortaleciendo con los aportes y criterios jurídicos de relevancia de los jueces.

Sin embargo visto desde la postura del administrado, los actos y diligencias que haga el interesado recurrente a la entidad, al final la entidad será el que se pronuncie recayendo sobre el administrado, para que posteriormente el administrado pueda acceder y tenga la potestad de contradecir o así también aceptar respecto a su solicitud.

En otras palabras cuando la administración del municipio respete aquellos derechos del administrado para que pueda interponer o activar sus mecanismos de defensa legales, en donde contenga el fundamento de su derecho vulnerado, así como también las razones de su decisión y el motivo por el cual invoca ese

derecho, caso contrario de no cumplir con lo establecido en la Ley estaría faltando y sorprendiendo del debido procedimiento.

Implicancia Jurídica

Para Murillo (2011) señala que:

[...] Los efectos jurídicos van a depender del hecho y del acto, pues todos tienen efectos diferentes. Nacer es un hecho pues no interfiere la voluntad de la persona (nadie decide nacer) y tiene efectos jurídicos como el parentesco, el derecho a herencia, entre otros; morir también es un hecho y tiene como efectos jurídicos la sucesión por causa de muerte (repartición de los bienes del difunto entre sus herederos y legatarios); la disolución del vínculo matrimonial por causa de muerte, etc. (p. 2).

El desatacado autor menciona en sus líneas que todo aquel hecho o suceso que ocurra en un espacio o tiempo determinado va generar consecuencias, es así que si un empleado o un funcionario no es lo suficientemente prudente en brindar un servicio a un administrado va generar consecuencias, un ejemplo claro es si solo plasma su sello en la expedición de un certificado de gravamen, aquel cuyo certificado no tiene validez del caso, ya que su firma también forma parte de la formalidad del documento a emitir.

Como se puede observar aquel trámite va tener que ser nuevamente ingresado a mesa de partes y ser trabajado por oficio para que en la brevedad sea nuevamente validado.

Sin embargo Wayar (2004), considera que “El incumplimiento es considerado, por nuestros civilistas, como el primero de los requisitos de la responsabilidad civil “contractual”; se lo presenta como un comportamiento del deudor que quebranta la obligación, adquiriendo ese obrar, por ello, carácter ilícito o antijurídico” (p. 3).

El autor refiere que el incumplimiento para nuestros civilistas es de responsabilidad civil contractual, siendo este un requisito de responsabilidad, que

generalmente es conducta del deudor que no cumplió con su obligación contractual, esta conducta es considerada como antijurídica o ilícita.

Es cuestionable lo que el autor señala, ya que no siempre puede ser la conducta del deudor, es por la conducta del acreedor. Un claro ejemplo tenemos cuando una persona compra una máquina industrial y para esto requiere de un crédito y su acreedor no le brinda en el plazo determinado, se estaría afectando el nivel de producción y entrega a su cliente que depende esa producción para una determinada campaña de ventas. Sin embargo en caso del administrado puede verse afectado si no le dan la licencia de funcionamiento de un local para que pueda instalar su taller y producir para un determinado evento exclusivo.

Por otro lado Cassagne (2010) expone que:

[...] Las normas jurídicas son reglas que están dictadas para su acatamiento por parte de las personas, pero partiendo de la base de que esas personas pueden acomodar su conducta a la norma, o pueden contravenir el mandato normativo, en el ejercicio de su libertad. Esto quiere decir que el sujeto es libre de acatar la norma o desobedecerla, pero no que las consecuencias de obedecer o desobedecer sean las mismas. Antes bien, si no se cumplen las normas, se da pie para la correspondiente reacción del Ordenamiento jurídico, el cual normalmente prevé la imposición de las oportunas sanciones al infractor (p. 52).

Es probable que los administrados se quieran saltar algunos pasos referentes a la formalidad y del reglamento a seguir que en este caso sería el Texto Único de Procedimientos Administrativos al no estar debidamente redactado vulneraría a los usuarios, porque no se puedan hacer los cobros apropiados o como también hacer cobros no justificables. Como es el caso de un formato, cuando en realidad es solo se requiere de un solicitud simple, que contenga los criterios a seguir por la formalidad.

Sin embargo debe de existir una formalidad de clasificatoria para los administrados tanto como para personas naturales y como para personas jurídicas, ya que la condición económica es distinta cada uno de ellos.

Al respecto, señala Carruitero (2006), que “El derecho a la defensa contradictoria, comprende el derecho de intervenir en el proceso, aunque se muestre afectada la situación de la persona, y que integra el derecho a hacer alegaciones, presidido por el principio de igualdad de las partes, y que tiene relación directa con el derecho a usar los medios de prueba que resulten pertinentes (p. 206).

Se considera que al invocar el principio de igualdad de las partes, se tiene claro que se deben usar las pruebas pertinentes que contradigan lo que fundamento la parte contraria contra determinada persona. Quiere decir que la defensa debe estar enfocada en cuestionar cada punto que lo hace susceptible de vulneración de sus derechos.

En otros términos la implicancia jurídica referiré a las consecuencias que se suscitan al no acatar lo que se establece por la norma, conllevando a expresar la relación de la causa así como también los efectos en relación al fenómeno coyuntural que se genera.

Quiere decir que al desobedecer o no acatar esta conducta generaría más consecuencias tal es el caso cuando un contribuyente dejo de pagar sus arbitrios y no se apersona al municipio para fraccionar su deuda, este tipo de conducta como deudor generara que el municipio le ponga como un mal contribuyente y que posteriormente se proceda hacer el cobro por medio de las formalidades que establece la ley.

Sin embargo en caso del administrado que acude al municipio para que le otorguen un servicio, si el administrado no cumple con lo establecido en la norma referente a presentar los requisitos con la veracidad y buena fe del caso, para que pueda ser evaluado por empleado o el funcionario público, si de existir alguna irregularidad que este fuera de la formalidad será observado, para que posteriormente el presentante de dicha solicitud pueda subsanarlo y proceda nuevamente a ser calificado, para que pueda expedido su pedido en la solicitud.

Por otro lado aquel administrado que no se sujete a la formalidad se encontrara en un trámite interminable hasta incluso engorroso ya quedando la elección del abandono o desistimiento, así como también que los requisitos de su solicitud queden sin valor alguno por la fecha de expedición por aquellas entidades de las que depende, un ejemplo claro la expedición de un certificado de la policía por un tiempo de valides de 40 días hábiles.

Quiere decir que si no gestiona su trámite en ese debido tiempo de vigencia ese documento certificado expedido por la policía nacional del Perú no tendrá valor alguno, esto generara que el administrado nuevamente gestione un certificado con nueva fecha vigente.

Gestión Municipal

La gestión municipal en estos tiempos coyunturales se ha visto envuelta por observaciones, quejas y denuncias que generan la decepción y malestar del ciudadano, administrado y contribuyente, a pesar que el concepto de gestión es una palabra muy favorable que se caracteriza por el orden y atención con celeridad al administrado.

Se tiene en cuenta que la gestión municipal es caracterizada por hacer que el ciudadano pueda sentirse satisfecho por los servicios municipales como son el acceso el agua potable, el alcantarillado sanitario, el manejo de la contaminación, la basura, desmontes de construcción, así también de la misma forma la reparación de caminos, calles, mantenimientos de áreas verdes, la seguridad ciudadana y otros más que son de necesidad de la ciudadanía.

Sin embargo para hacer eficiente y activa esta exigencia se requiere del incremento de técnicas estratégicas, apoyo externo de otros especialista calificados que tengan la iniciativa de la modernización del distrito, así también las áreas administrativas que se esmeren en los procesos de planificación de los lugres residenciales, urbanos y rurales.

Pero según a lo que nos detalla en las siguientes citas los autores podemos entender la aproximación de su concepto, peor que es distinta a su realidad.

Al respecto Varona (2012), señala que muchos de los problemas en las entidades locales se deben a “una ausencia de planificación en las entidades locales, inadecuado sistema de organización de los equipos de gobierno, debilidad e indefinición del proceso de modernización y cambio y una falta de adaptación a las nuevas demandas sociales” (p. 4).

Según el párrafo citado el autor nos señala que, el problema rutinario de las entidades así como también sus locales está en el desorden de la orientación así como también en la modernización de los equipos sofisticados que ayuden a realizar un buen trabajo que cumple con las expectativas de los administrados y otros recurrentes.

Sin embargo para llegar a tener una gestión modernizada es necesario que los empleados así como los funcionarios públicos tengan la iniciativa de trabajar en base a un nuevo diseño institucional, que garantice el trabajo apropiado para cumplir con las metas de trabajo asignadas durante el año, así como también trabajar en base a un equipo que se identifique con la institución y sus administrados.

Ya que como es de suponer, es fácil ver caer a los empleados y funcionarios en reproches y calificativos institucionales negativos, pero es más difícil construir un sistema o una gestión confiable.

Por otro lado, Quevedo (2008) en su obra, Enfoque Gerencial de la Municipalidad refiere:

[...] Bajo criterios modernos de administración, se puede determinar que la gestión municipal debe contar con los elementos básicos de carácter administrativo organizativo como son: Estructura Orgánica, Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos (Sistemas). Además, debe considerar otros criterios especiales que determinarán su capacidad de gestión que es la que tiene

que ver con la oferta, potencialidades y limitaciones que tienen, para presentarse como respuesta a demandas comunes sobre problemas concretos y que afectan a la comunidad. (p.152).

De acuerdo lo que el autor señala en su párrafo citado, a pesar de que toda la administración tenga el mejor interés por mejorar los servicios que se brinda a los administrados, no tan solo es suficiente la automatización del sistema y de trabajar en línea, también requiere de una capacitación continua que genere motivación por atraer al ciudadano, usuarios, administrados y otros recurrentes a sus determinados despachos.

Si bien es cierto que todo parte de una jerarquía institucional, esta también debe avocarse que en cuanto, a resolver problemas o dudas, para tomar como medidas de prevención para que la administración no recaiga nuevamente en una observación.

Sin embargo el trabajo integrador de que las áreas administrativas con los administrados deben ser concordantes con una comunicación fluida, tal es el caso de un administrado que desea acudir a un municipio para orientarse o dar algún método de solución.

Por otro lado, Guzmán (2011), respecto a la administración pública considera que “que su finalidad primordial es la satisfacción del interés general, a través de los mecanismos que el ordenamiento jurídico le facilita” (p.5).

Para realizar un trabajo colectivo y común para el desarrollo de la entidad municipal y llegar a un interés general de un determinado vecindario, es apropiado trabajar en base a la formalidad jurídica, ya que este generara un trato justo e igualitario ante los demás.

Por otro lado en el caso contrario simplemente se estaría vulnerando, con la posibilidad de que sea cuestionado, un claro ejemplo tenemos cuando el

municipio utiliza espacios que le corresponden para poner sus cámaras o sus avisos de publicidad.

Sin embargo para llegar a un buen entendimiento de interés general, es prioritario ejercer un estilo de gestión que contribuya al trabajo en equipo, con eficiencia y compromiso de satisfacer aquella necesidad, un ejemplo común tenemos el administrado que recurra a la entidad municipal y sienta que los empleados y funcionarios cuentan con la capacidad intelectual de resolver minuciosamente y en corto tiempo su requerimiento u orientación.

Por otro lado, Guerrero (2009), señala ciertos principios en la administración pública que deben de ser tomados en cuenta por sus funcionarios al respecto menciona:

[...] La aplicación del principio causal en administración pública es adecuada para tratar problemas de implementación, los cuales están relacionados directamente con el problema de la efectividad, es decir, la producción de resultados, y que hoy en día están signados por contextos de incertidumbre y complejidad. En otras palabras, ello obedece a que la efectividad administrativa está determinada por la capacidad de resolver el viejo problema de la coordinación de un número creciente de actores en los procesos de implementación (p.9).

Según lo que señala el autor, referente a la administración pública con su nuevo diseño de implementación, también se tiene que considerar que de cada implantación es para mejorar y ahorrar los recursos humanos y derivar a áreas de mayor carga.

También es necesario precisar que todo cambio de sistema requiere de un proceso de adaptación y es en este proceso de cambio en donde se puede evidenciar que los empleados y funcionarios tienen el interés de que sus administrados tengan un mejor servicio efectivo.

Entre los problemas que pueden hacer difícil el servicio son las barreras burocráticas que generan malestar y demorar para que el servicio sea eficiente,

tal es el caso de un administrado que recurre a la entidad municipal y se encuentra con ciertos requisitos engorrosos para poder mejorar su publicidad con respecto a los productos que tiene para la vender.

Es así que, mientras más complejo sea el tramite menor interés tendrá de recurrir a la entidad municipal para cumplir con la formalidad que establece el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Al respecto se considera, que la administración pública se mueve en un espacio incierto y en perpetuo movimiento, que desafía su operación cotidiana. Existe incertidumbre latente en el proceso de implementación, como algo inherente e inevitable a la complejidad de la conversión de los objetivos en resultados. El grado de complejidad determina la capacidad de la administración pública para lograr resultados a partir de una variedad de opciones, así como anticipar la diversidad de implicaciones de los posibles efectos.

Es evidente que siempre se tiene que cumplir con la formalidad del caso, pero si en realidad el administrado que recurre siente la vulneración de sus derechos frente a la formalidad y con mayor razón cuando la entidad municipal hace uso del principio de legalidad convirtiendo en un abuso desproporcionado, mas buscando el mal que el bien.

En el presente trabajo de investigación se llevara a cabo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, se va a realizar un análisis cualitativo del diseño estructural de la administración pública, contenido en el TUPA - Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Barrera burocrática

La Institución Indecopi (2016) señala en breve líneas el concepto de barreras burocráticas:

[...] La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB) es el órgano resolutorio del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), encargado de conocer los actos, disposiciones y actuaciones materiales de las entidades de la Administración Pública que establezcan requisitos, exigencias, limitaciones, cobros y prohibiciones que impacten en el acceso o en la permanencia de los agentes económicos en el mercado, a fin de determinar su legalidad y razonabilidad. Asimismo, es responsable de efectuar el control posterior del cumplimiento de las normas y principios de simplificación administrativa por parte de las entidades del Estado y de identificar aquellos tributos municipales que graven el libre tránsito de personas, bienes y mercaderías en el territorio nacional. (p.2).

Según lo citado en el párrafo anterior, la institución nos quiere decir, que la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB) a parte de conocer las actuaciones, disposiciones de la Administración Pública, así como también impactos que se den en la Administración Pública referente a las barreras burocráticas tiene que actuar con legalidad y razonabilidad.

Teniendo en cuenta la responsabilidad del CEB de llevar el control posterior para el cumplimiento de los principios y de la norma en la simplicidad de la administración por parte de las entidades del Estado, considerando el bien común con los administrados y los funcionarios públicos de aquellos tributos considerados como vulnerables para las personas jurídicas así como también naturales.

Sin embargo es meritorio señalar que también, así como la legalidad y la razonabilidad aplicada en el caso determinado de una barrera burocrática, también es necesario sumar la imparcialidad para que garantice evitar la vulneración con el administrado.

Por otro lado Patroni (2016), señala en breve líneas el concepto de barreras burocráticas:

[...] Son Barreras Burocráticas de Acceso aquellas condiciones que imponen las entidades de la Administración Pública para que los agentes económicos puedan acceder al mercado formal, mientras que estamos frente a Barreras Burocráticas de Permanencia, cuando se traten de nuevas condiciones impuestas por las entidades de la Administración Pública a los agentes económicos que ya se encuentran en el mercado, y que pueden afectar su permanencia en el mismo. (p.11).

Lo que el autor nos plantea son dos casos en particulares que sucede ante el administrador y el administrado, por el lado del administrador que se accede a brindar el servicio siempre en cuando se cumpla la formalidad que el administrado tiene que presentar para que se pueda emitir el acto administrativo, en este caso puede existir vulneración de los derechos del administrado ya que sin ser conocedor de la norma está cumpliendo con un requisito que tal vez no está contemplado en el ordenamiento jurídico o el Texto Único de Procedimientos Administrativo de dicha entidad edil.

Quiere decir que el administrado esta simplemente cumpliendo con la rigurosidad de la formalidad específica plasmada en el contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativo, así como también obedeciendo lo planteado por la entidad pública y hasta incluso obedeciendo la sugerencia o asesoría del administrador que también en muchas ocasiones no es un especialista que pueda dar un buen servicio al administrado.

Sin embargo tenemos en el segundo caso el autor nos hace referencia, cuando las instituciones públicas imponen sus barreras ante agentes económicos para su acceso al mercado formal, cuando incluso ya están formalizados y haciendo ejercicio de su licencias de funcionamiento así como otros servicios solicitados.

Observando detalladamente nos resalta, que cuando se traten de nuevas condiciones que impone la administración pública para los comercios ya se encuentran en el mercado ya activos haciendo uso del acto administrativo conferido por la entidad municipal, se puede apreciar que se vulneran sus derechos, ya que, no les están permitiendo trabajar adecuadamente generando incluso hasta su propio clausura o cierre definitivo.

Es aquí necesario hacer o señalar adicionalmente con lo que sucede en otros centros comerciales que aperturan sus tiendas y atención al público sin tener en consideración, lo reglamentado por la municipalidad. Quiere decir que la rigurosidad de los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos no son iguales en todas las municipalidades.

En el presente expediente N° 000086-2012/CEB la entidad de Indecopi resuelve:

[...] Primero: declarar barreras burocráticas ilegales los siguientes aspectos contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, aprobado por Ordenanza N° 208-CDLO y sus modificatorias: (i) La exigencia de tramitar el procedimiento denominado “Declaración Jurada de Permanencia del Giro Autorizado para Establecimientos”. (ii) El cumplimiento de los siguientes requisitos establecidos en el procedimiento denominado “Ampliación de Giro y/o Modificación de Área de Establecimiento Comercial, Industrial y/o Profesional”: a) Certificado de zonificación conformidad de establecimiento. b) Constitución de la Empresa (en caso de Persona Jurídica). (p.14).

Según lo expresado en el párrafo anterior lo que resuelve la prestigiada institución, es referente a que La Municipalidad Distrital de los Olivos está vulnerando el principio de legalidad del administrado, ya que está haciendo un cobro irregular que no debería estar en su contenido en su Texto Único de Procedimientos administrativo y de estarlo debería aclarar, que no será necesario aquel requisito que anteriormente se expidió por el mismo contenido descriptivo.

A pesar de que el administrado manifestó de este error en su contenido, La Municipalidad Distrital de los Olivos hizo caso omiso y continuo exigiendo con su trámite irregular no contemplado dentro de su TUPA, generando malestar y gasto económico adicional por parte del administrado, haciendo que recurra ante la entidad de Indecopi por medio del libro de reclamaciones.

El procedimiento administrativo en Argentina

[...] En el ámbito del Derecho Administrativo en general, “donde las normas escritas son escasas por tratarse de un Derecho en formación, la importancia de la jurisprudencia es evidente y ha jugado una función preponderante en la formulación de las principales instituciones”. En este sentido ha sido particularmente relevante el rol de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que muchas veces ha debido encontrar soluciones concretas a problemas suscitados en el ámbito del Derecho Público, aun en ausencia de una regulación normativa específica. (p.283).

Según lo citado en el párrafo anterior lo que el autor hace referencia, es que el aporte por parte de órgano superior de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en su trabajo cotidiano se ha visto en dar soluciones oportunas para aquellos problemas en el ámbito del Derecho Públicos.

Por otro lado tenemos al Tesoro Público que emite dictámenes, es fundamental ya que su perspectiva de opinión jurídica es basada en materia aplicación, así como también interpretación de las leyes y reglamentos, que en concordancia hace de obligatorio cumplimiento para todos los abogados.

Quiere decir que tanto el trabajo por parte de la Corte Suprema, en así como también el Tesoro de la Nación y lo emitido por el órgano superior juega un papel fundamental en la determinación para la solución de conflictos suscitados en el derecho, que posteriormente va ser de obligatorio cumplimiento por parte de los abogados, van a contribuir en ayudar a determinar por medio de un criterio razonable.

El procedimiento administrativo en Brasil

[...] En Brasil, se prefiere la terminología “proceso administrativo” en lugar de “procedimiento administrativo”, con fundamento en que “proceso” designa el todo teleológico del instituto en tanto que el término “procedimiento” designa apenas el encadenamiento de las fases del proceso presión proceso administrativo, como sinónimo de “procedimiento administrativo”. (p.314).

De acuerdo a lo citado en el párrafo anterior, lo que se señala es basada en la terminología “proceso administrativo”, este término paso a un cambio en su descripción, haciéndose uso el término “procedimiento administrativo” que se encuentra consignado constitucionalmente en la Ley Federal N° 9.784.

Sin embargo tratándose de procesos ante los tribunales el termino con mucho rigor es “Proceso judicial” es el más comprensible en los sistemas integrados del procedimiento administrativo que tiene su valor en los principios del derecho administrativo, pasándose a un cambio en sus descripción llamándose derecho procesal público, que se sirve o se rescata en referencia de aquellos principios del derecho procesal civil.

El procedimiento administrativo en Chile

[...] El art. 7.1 de la Constitución Política de la República (CPR) impone como condición de validez del acto público, el que éste sea dictado en la forma que prescriba la ley;¹ y el art. 63 N° 18 invita a la ley que establezca las bases de los procedimientos de la Administración. (p.358)

Según lo que se puede observar en el párrafo citado del párrafo anterior, el derecho administrativo en Chile impone un gran valor al acto público, que es fundamental para formar las bases de los Procedimientos administrativos y el respeto por su contenido.

El valor impuesto también está consignado en la Constitución Política de Chile, fijando las bases necesarias para que sea introducida en el proyecto de nuevas normas, normas que con ayuda de la influencia de las leyes de España en sus materias vigentes, ayudan a fortalecer las bases para el bien común tanto de las personas jurídicas o naturales, para el posterior empleo de nuevos medios electrónicos, así como también teniendo en cuenta los plazos y las etapas de aquel procedimiento.

Formulación del problema

El problema de investigación se inicia con un problema coyuntural y que a pesar de los días continua en la sociedad, sin embargo para el derecho tiene que ser relevante y jurídico, en esta oportunidad por medio de la vulneración de los derecho de los administrados que acuden a la entidad municipal es que se ha planteado el problema de investigación.

Teniendo en consideración la existencia de un problema coyuntural que a pesar de los años no es solucionado por las municipalidades, ya que no es conveniente que los administrados cuestionen la función de los empleados y los funcionarios públicos y más aun con lo que respecta a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos. A continuación pasaremos a citar el párrafo de un destacado autor que nos dará un mejor alcance.

Según Rodríguez y Valldeoriola (2010), “la definición de la formulación del problema es el punto de partida efectivo de todo diseño de investigación. La necesidad de investigar está vinculada a la necesidad de dar respuesta a un problema concreto. La definición del área problemática goza ya de entrada con todo el estatus de una actividad científica” (p. 22).

Según el párrafo citado el autor nos hace referencia que, la génesis del problema es el inicio para empezar el diseño de investigación. Ya que cada respuesta está enfocada en la necesidad de investigar y de dar una respuesta a aquel problema suscitado, siendo que la problemática del tema ya cuenta con una jerarquía en la comunidad científica.

Sin embargo todo método de investigación está sujeto a ser cuestionado y a pasar por un riguroso procedimiento que va a tener como resultado un producto que esta al tiempo y al espacio. En el siguiente párrafo el autor hace un mejor alcance con lo que respecta al problema de investigación.

Según afirma Latorre, Rincón y Arnal (2003) la formulación del problema de investigación es el primer aspecto al que debemos prestar atención es el origen del problema de la investigación. Este problema puede originarse desde la teoría o puede arrancar de una situación práctica. (p.53).

Lo que el prestigiado autor nos quiere decir que el surgimiento del problema puede estar plasmado dentro de una teoría como pueden ser el vacío legal de la norma, o así como también desde la práctica, que es desde ese punto que vamos encontrar el problema.

Y es en base a esa problemática que vamos a construir nuestra formulación del problema, que se va respaldar por una respuesta concordante y concreta al tema de investigación relacionado.

Según manifiesta Galán, (2010) El presente proyecto tiene como objetivo ético lograr la veracidad e integridad de las conclusiones y resultados que se obtienen de esta investigación, sin adulterar los mismos por interés personal o ajeno. (p.20).

De acuerdo a lo el autor nos manifiesta, en los aspectos éticos, se va tomar en consideración evitar la vulneración de los derechos, así como también afectar intimidad del entrevistado, quiere decir que solo exclusivamente se tratar del tema de investigación, para garantizar la veracidad de sus fundamentos.

Se mantendrá la reservar del caso, como los temas que sean meritorios para el trabajo de investigación que afecten o vulneren el interés personal o así como de otra índole que atente contra su integridad, trabajando siempre en base a los principios y valores que sean necesarios para su credibilidad.

Por otro lado, RAMIREZ (1996), señala la formulación y sustentación de un proyecto de trabajo al respecto menciona:

[...] La formulación y sustentación de un proyecto de trabajo de grado de manera previa al inicio de la investigación, permite a profesores y tutores, y de paso a estudiantes o investigadores, mostrar si hay una apropiación suficiente sobre el tema, sus teorías y conceptos; a la vez, permite reconocer si se ha dado coherencia a la formulación de los objetivos, los métodos y las técnicas de análisis propuestos. Por lo anterior, impiden que el estudiante caiga al vacío sin saber lo que hay cuesta abajo, dándole la posibilidad de detectar tales inconsistencias antes, y no durante o al final del proceso. Le proporciona al investigador, además, la oportunidad de precisar, modificar o incluso abandonar su investigación. Por tanto, demuestra la viabilidad de la misma. (p.63).

De acuerdo a lo que manifiesta el autor en su párrafo citado nos aclara, que toda la consistencia del trabajo de investigación tiene que guardar relación desde el inicio al final del trabajo, ya que el alumno puede caer en vacíos al no cumplir con la formalidad, rigurosidad de la metodología y con lo establecido en la sesión de clase por el asesor.

El desarrollo del trabajo de investigación que realiza el alumno está en posibilidad de ser corregido durante el proceso con la formalidad que se sugiere cumplir, de esta manera puede modificar, precisar, abandonar o cambiar de enfoque la investigación con la finalidad de que se contemple el rigor científico de la investigación.

Para dar un mejor alcance a lo que nos quiere decir el autor, en referencia a la sustentación y formulación de un proyecto de grado, se debe mostrar la apreciación del tema si reúne con los requerimientos de formalidad establecidos y si el tema es relevante para la investigación.

Así como también el asesor debe dar su validación con respecto a la formalidad de la metodología, quiere decir que debe guardar concordancia con el título, con la formulación del problema, problema específico, el objetivo general, los objetivos específicos, los supuestos jurídicos, los supuestos jurídicos específicos, es necesario especificar que tanto el conjunto de palabras así como el lineamiento del tema deben guardar relación.

Según lo plasmado en el párrafo anterior la relación, lineamiento y concordancia son los que va a encaminar al investigador a que el trabajo de investigación no se desvíe ya que el exceso de información puede causar confusión, induciendo a caer en vacíos y pérdidas de tiempo en la búsqueda de la información correcta.

Por otro lado, si el investigador del tema determinando no se encuentra o no se guía de acuerdo a su matriz de consistencia, se acerca a la probabilidad de que dude del tema y opte por desistir del tema inicial para continuar con otro tema no relevante, o simplemente al final no desee continuar y terminar abandonando por propia voluntad.

Problema general

¿De qué manera la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados?

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de eficacia de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Problema específico 2

¿Cuál es la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados?

Justificación del estudio

Según Chacón (2012) afirma que la justificación consiste en brindar una descripción sucinta de las razones por las cuales se considera válido y necesario realizar la investigación; dichas razones deben ser convincentes de tal manera que se justifique la inversión de recursos, esfuerzos y tiempo (p. 69).

En este sentido, se puede apreciar que el trabajo de investigación, necesariamente requiere ser justificado, es decir, debe explicarse porque se realiza. Responder a la pregunta por qué se investiga, constituyendo en esencia la justificación del estudio investigativo.

Justificación metodológica

El autor hace referencia, que la justificación es considerada con carácter de validas, ya que es indispensable para la investigación, y así también para recolectar la información para posteriormente procesarla mediante un comparativo de datos teóricos y prácticos, manteniendo el rigor científico metodológico.

Justificación teórica

El respaldo del presente trabajo de investigación está orientado por el respeto del principio de legalidad, la eficiencia de la administración pública, la Ley de procedimientos Administrativo General y la Constitución para una mejor comprensión.

Justificación Práctica

En referencia a lo mencionado en el párrafo anterior, la atención en la gestión es arbitraria y se vulneran afectando al administrado, por lo tanto el contenido del presente trabajo serán sometidas a un análisis e interpretación de la eficacia, la importancia del TUPA, para poder contrastar su transparencia y democracia con la realidad coyuntural, sirviendo como referencia a los investigadores y a otros profesionales para su análisis.

Supuestos jurídicos

En el presente trabajo de investigación, los supuestos jurídicos planteados son los elementos que determinaran el diseño de la investigación, responden tentativamente al problema general el cual, es la verdadera guía de la investigación a realizar.

En este sentido, según Gibbs (2012), señala que:

[...] Es aquella suposición o conjetura verosímil, de relaciones entre hechos, sujeta a comprobación. Es aquella explicación anticipada que le permite al científico acercarse a la realidad, soluciones o respuestas tentativas a las preguntas de investigación. Sirve como enlace entre la teoría y las situaciones del mundo real, es el eslabón necesario entre la teoría y la investigación que lleva al descubrimiento de nuevos aportes al saber (p.83).

El supuesto jurídico tiene su acercamiento a la realidad por medio de las relaciones entre hechos suscitados, de esta forma otorgando soluciones así como también respuestas a las preguntas de investigación de un determinado tema de coyuntura.

Como ya se señaló en el párrafo anterior, el supuesto jurídico también llega a ser el enlace o conexión entre la teoría y sus sucesos del mundo real coyuntural, es evidentemente necesaria su participación en el tema de investigación, ya que colabora en la teoría y así como también en la investigación, con la finalidad de ayudar en la integración de nuevos aportes para el conocimiento del estudio de otros investigadores.

Supuesto jurídico general

La Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad, de

manera deficiente generando a su vez incertidumbre jurídica en los actos de la administración municipal con la consecuente afectación al administrado.

Supuesto específico 1

La eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos, resulta deficiente debido al incumplimiento de los deberes funcionales, lo que va en desmedro de los administrados.

Supuesto específico 2

Es importante la aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados, debido a que genera seguridad jurídica.

Objetivos

En las palabras del autor, Blasco (2007) afirma que los objetivos pueden verse como una forma especial de plasmar las hipótesis y sus consecuencias contrastables (p. 8).

En los objetivos, al llegar a su redacción o formulación, deben guardar total relación con la formulación del problema, así como también deben ser concordantes, teniendo siempre como prioridad evitar la desviación a otro tema que no guarde relación con la investigación.

Por otro lado los objetivos también son considerados como guía del investigador para que durante el desarrollo guarde concordancia con lo que inicialmente se ha planteado en el problema de investigación.

Asimismo Hernández (2004), señala que:

[...] Los objetivos pueden definirse como fines alcanzables, o sea se trata de algo que se pretende conseguir con la investigación y así resolver el problema planteado (dentro de la situación problemática). En nuestro medio se ha popularizado la práctica de definir objetivos generales y objetivos específicos. Muchas veces las hipótesis constituyen objetivos generales y sus consecuencias contrastables a los objetivos específicos (p. 11).

Como parte del desarrollo se busca a través de los objetivos proponer, dar una solución o una alternativa de solución al problema planteado, sin embargo en nuestra realidad metodológica el paso a seguir esta en definir tanto los objetivos generales y los específicos, guardando siempre una correlación del tema de investigación.

Se debe considerar al objetivo como parte fundamental, porque justamente es la ruta a seguir de todo investigador. Con los objetivos nos dan a conocer que es lo que se pretende o que es lo que se desea desarrollar con la investigación.

Objetivo general

Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Objetivo específico 1

Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Objetivo específico 2

Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados

II. MÉTODO

Caballero (2011) señala el método es una orientación racional capaz de resolver problemas nuevos para la ciencia que puede hacerlo porque entraña una hipótesis, esto implica un riesgo pero a la vez innova ya que surge una solución al problema planteado, no se sabe si será eficaz o no y cuando se obtiene el éxito se forma un sistema. (p.134).

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa y se encuentra orientado a la comprensión de un fenómeno socio-jurídico, es cualitativo en merito a que desarrolla la tesis de orden jurídico en donde tiene como papel fundamental el análisis doctrinal, como también el normativo, resultando de suma importancia para la creación de nuevos conceptos. El estudio está orientado a la comprensión debido a que busca crear una nueva teoría que oriente y nutra al entendimiento con raciocinio de futuros investigadores.

Para Gibbs (2012) el enfoque cualitativo realiza la recolección de datos sin tomar en cuenta medición numérica para poder descubrir o caso contrario afinar preguntas de investigación durante el proceso del mismo (p.199).

En ese sentido el presente trabajo de investigación cualitativo es un método usado cotidianamente en las ciencias sociales, que se base en cortes metodológicos con principios teóricos como es la interacción social, fenomenología, hermenéutica. Con el fin de explorar las relaciones sociales para describir la realidad coyuntural. En otras palabras la investigación cualitativa se esmera en una profunda comprensión e entendimiento con respecto a las razones que lo caracterizan y el comportamiento humano.

Según el diseño, este proyecto de teoría fundamentada, busca la importancia del Texto Único de Procedimiento Administrativo frente a los administrados.

[...] La investigación básica es conocida como pura, teórica y fundamental. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él, la finalidad radica

en formular nuevas teorías o modificar las existentes mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos en ningún aspecto práctico (p. 45).

El presente trabajo desarrollado tiene nivel descriptivo, porque los datos recopilados son de acuerdo a la realidad coyuntural, se basa en la observación, observación que son modificadas para un análisis concerniente y el análisis de las interpretaciones que se está realizando.

De acuerdo al Inacap (2013) en el siguiente párrafo hace referencia a la fuente de información:

[...] Al elaborar un documento, es necesario considerar que una de las prioridades es localizar y reconocer las fuentes de información en su construcción, lo que otorga mayor confiabilidad en la calidad de éste. Por otro lado, es de vital importancia, citar, referenciar cualquier material consultado, parafraseado y usado, puesto que de no hacerlo se está incurriendo en un plagio. (p. 6).

Según lo citado en el párrafo, nos hace referencia que de toda fuente de información en su recopilación o construcción debe ser verídica para que tenga mayor confiabilidad y calidad, caso contrario de no tener la fuente de los datos recopilados se estima de un posible plagio.

Referente al diseño el presente trabajo de investigación es fenomenológico, ya que se inclina a comprender los criterios de los sujetos de investigación, así como interpretaciones y perspectivas de un fenómeno o situación en particular. En otras palabras se refiere a la experimentación en referencia de algún tipo de fenómeno y así de la forma de cómo se comporta e interpreta sus experiencias.

Asimismo Hegel (2006) señala que las etapas del método fenomenológico para la realización de estos estudios de corte cualitativo se recurre a las siguientes etapas: descriptiva, estructural y de discusión. (p. 13).

Quiere decir que el diseño de estudio se organiza en comparaciones en el caso ya existente, sobre todo en el sustento de observaciones de aquellas actividades de interés, que se caracteriza por una situación particular.

En este sentido, señala Latorre (1996) que si bien son escasos los estudios desarrollados bajo este enfoque en el ámbito educativo, su propósito es la búsqueda de los significados que las personas otorgan a sus experiencias como miembros de las instituciones (p.50).

Es claro lo que el autor en su presente párrafo nos hace referencia, que el propósito de la búsqueda es recurrir a personas que significativamente nos van a contribuir con nuevos aportes para analizar y llevarlos a la investigación.

2.2 Categorías

Categorizar “se trata de clasificar las partes en relación con el todo y las partes, ya que es codificar mediante un término o expresión la idea central de cada temática”. (Martínez, 2008, p. 152).

Según lo que señala el autor en el párrafo citado, las categorías son las partes extraídas para clasificarlas mediante términos que enfoquen la idea temática central del presente trabajo de investigación.

Categorías		Sub Categorías	
Situación legal del Tupa	Es el documento que requiere estar legalizado para efectuar un servicio, cuyo contenido detalla el procedimiento a seguir para el administrado	ratificación	formalidad de mérito cumplimiento de la municipalidad del TUPA cada dos años
Aplicación del principio de legalidad	Es la garantía establecida por el Estado de derecho en beneficio del administrado ante posible arbitrariedad de la autoridad.	vulneración	transgresión al principio por no cumplir con lo dispuesto en la norma

2.3 Población y muestra

Según Otiniano y Benites (2014) se entiende por la población como el conjunto de personas que tienen caracteres iguales que van a ser de investigación. Sin embargo la muestra es un número menor. (p. 6)

De acuerdo a lo citado en el presente párrafo y en base a la naturaleza de la presente investigación, no se cuenta con una población y muestra, por tal razón los datos que serán analizados mediante el aporte y destacamento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de los Olivos, el SAT y asesores en materia de administración.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para Rodríguez (2008) en el acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas, retratar la realidad". (p. 11)

Para el desarrollo del presente trabajo, así también como lo el autor en su párrafo citado, como parte del trabajo es la recopilación de datos de fuentes confiables, para posteriormente realizar un esquema que nos permite seguir el rumbo del enfoque metodológico para contrarrestar con las entrevistas. De la misma forma se procede hacer el levantamiento de información en conjunto para reconstruir y elaborar aportes que contribuyan al trabajo de investigación y hacer un contraste que con lo coyuntural de la realidad.

Carrasco (2008) señala que la técnica es el conjunto de reglas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica, ya que son herramientas procedimentales en relación de su aplicación de forma que seleccionarlás sea de fácil uso para el investigador. (p.274)

Según lo que señala el autor en el párrafo citado, la técnica como conjunto de reglas, ayuda a los investigadores en sus diversas etapas de la estructura de su investigación científica, singularmente por medio de las herramientas del procedimiento a seguir y por su selección no será tedioso para los investigadores continuar con su investigación.

El presente trabajo se llevará a cabo a través de diversos instrumentos como la entrevistas, se tendrá en cuenta el Marco Normativo Nacional, y con el aporte de la encuesta que tendrá significativamente un arrojo de datos que van ser analizados y contrastados en la presente investigación.

Según Chacón (2012) nos detalla lo siguiente la entrevista se sustenta en la conversación entre el entrevistador y los entrevistados. Para la aplicación de esta técnica se requiere su programación, su ejecución y consideración de los posibles entrevistados, así como de los instrumentos requeridos para la captura de datos. (p. 45).

Para el presente trabajo se realizó el análisis de fuentes documentales confiables con veracidad del caso, para posteriormente analizar e interpretar de forma detallada los párrafos correspondientes que fueron citados.

Validez

Carrasco (2008) señala que la validez es la pertinencia de un objeto de investigación para medir lo que se quiere medir, es decir, es la exactitud con el que el instrumento mide lo que se propone medir, es la garantía de un instrumento para describir el objeto de estudio que busca analizar. (p. 215).

Según como señala el autor en el párrafo citado, la validez del instrumento busca medir o calcular el grado de la evidencia de analizar en la investigación, así de esta forma la validez del instrumento justifica el criterio de la investigación que está llevando a cabo por el interesado que en este caso es el investigador.

Confiabilidad

Carrasco (2008) señala que un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas. (p. 216).

De acuerdo a lo que señala el autor en su presente párrafo citado, para que la Confiabilidad tenga la certeza de que son realmente confiables, no debe sufrir cambios significativos ya sea en el tiempo o en el espacio, para que por medio de los procedimientos se mantenga la línea categórica de resultados en el futuro.

2.5 Métodos de análisis de datos

Cabrera (2013) señala el método de análisis de datos es un importante capítulo de la investigación científica y es más amplio que las estadísticas, las cuales de hecho están incluidas dentro de lo relacionado al estudio de las variables que se desprenden de un trabajo de investigación. (p.137).

El trabajo de investigación realizado se utilizó el método hermenéutico, por la explicación, interpretado o en algunos casos con otras opiniones de variados y destacados entrevistados, con la finalidad de dirigir de forma eficiente la investigación. Es necesario precisar que se empleó el método sistemático, toda vez que se ha analizado lo consignado por los entrevistados en los instrumentos de recolección de datos de investigación, llevando a cabo una interpretación para el posterior contraste de los diversos razonamientos obtenidos. Finalmente se empleó el método exegético, ya que se podido discernir el significado o alcense las normas que son parte del ordenamiento jurídico respecto al administrado, el Tupa y el principio de legalidad.

2.6 Aspectos Éticos

Galán, (2010) El presente proyecto tiene como objetivo ético lograr la veracidad e integridad de las conclusiones y resultados que se obtienen de esta investigación, sin adulterar los mismos por interés personal o ajeno. (p.20)

En los aspectos éticos se va tomar en consideración evitar la vulneración de los derechos, así como también afectar intimidad del entrevistado, se va reservar los temas que sean meritorios, trabajando siempre en los principios y valores que sean necesarios.

En otras palabras la investigación debe contemplar los principios de la ética, cuando los sujetos de estudio son personas, se debe tener como prioridad fundamental, el pleno consentimiento del entrevistado que va a participar, considerando su respectiva protección e interés.

Es muy importante lo que señala el autor ya que el objetivo de la investigación no tiene por qué desviarse en su esencia, justamente la credibilidad de su contenido, que durante el proceso de investigación se obtiene no debe ser guiado por favoritismo o simpatía por el interés ya sea personal o como también ajeno, el simple hecho de hacerlo desvirtúa la realidad y la coyuntura de la investigación, inclinándose la balanza de la investigación a un propósito distinto.

III. RESULTADOS

La descripción de resultados es la etapa de la investigación donde se debe interpretar las respuestas, comentarios, análisis de los instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos que generó aportes a la investigación. Con el propósito de la búsqueda de un resultado más amplio a las respuestas mediante otros conocimientos disponibles (Otiniano y Benítez, 2014, p.26).

Los resultados trabajados se ordenaron con el siguiente criterio: se inicia con la información de fuentes primarias que son las entrevistas que se obtuvieron en la entidad edil de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, así como también del Sistema de Administración Tributaria como también profesionales de la rama del derecho administrativo, en segundo lugar todo lo hallado en el campo por medio del uso del instrumento de las encuestas y por ultimo con el persuasivo análisis documental de diversas fuentes.

La información presentada en los tres casos guarda el orden propuesto que son el objetivo general y sus objetivos específicos de la presente investigación. Bajo el orden de esa regla, se van iniciar el análisis de la información destacada que se recolecto mediante la aplicación de diversos instrumentos, los cuales nos va ayudar a realizar una información fidedigna.

Consideramos pertinente exponer los datos hallados en el siguiente orden:

3.1. Descripción de Resultados de la técnica de Entrevista

A continuación en los siguientes párrafos se consignaran los datos obtenidos de la técnica de entrevista teniendo en consideración los objetivos propuestos en la presente investigación, en ese sentido se ordenara en inicio a aquellos que estén vinculados al objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados. El mismo que responde a:

Rojas, León y Torres (2017) sostuvieron que la ratificación del Texto Único Ordenado de Procedimiento Administrativo (TUPA) se encuentra ratificado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), quedando pendiente prioritariamente la inclusión de costos correspondiente a la Licencia de Habilitación Urbana del Área de Catastro, toda vez que recientemente ha sido aprobada dicha normatividad en mayo de 2017. Cabe

necesario resaltar todo el procedimiento de ratificación del Text Único Ordenado de Procedimiento Administrativo se encuentra debidamente ratificado, ya que la gestión municipal realizada cumplió con lo establecido respetando el principio de legalidad.

Es necesario precisar que la Licencia de Habitación Urbana, es en términos generales convertir un terreno rustico o también llamado eriazo (desértico) en urbano, para el bien común de la sociedad que se llevan a cabo por medio de obras de accesibilidad, en donde se habilitaran el acceso de agua potable y recolección de desagüe (alcantarillado).

Sin embargo para entender la Licencia de Habitación Urbana en la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Los Olivos pasaremos a detallar su orden establecido en su modalidad: A; son aquellos terrenos que requieren de desarrollo por medio de proyectos ya sean públicos o privados (o concesión privada), que tengan como iniciativa la prestación de servicios públicos esenciales para la infraestructura pública que se ejecuta en su edificación. B; son aquellas de las unidades prediales que no son mayores a 05 hectáreas o también llamadas islas rusticas, no deben estar afectadas a un plan vial provincial o Metropolitano, deben cumplir con plan integral aprobado con anterioridad para su otorgamiento de licencia.

Continuando con el párrafo anterior tenemos a la modalidad C; esta para aquellas que ya cuentan con un Planeamiento Integral quiere decir que ya hubo un trabajo técnico garantizado que puede abarcar con construcciones en simultaneo que garanticen la venta simultanea de lotes, así como viviendas que estén determinados en el proyecto, teniendo en consideración que la finalidad de la edificación es para venta de viviendas edificadas.

Y por último en la modalidad D; está enfocada en áreas urbanas colindantes o áreas aledañas donde se otorgó la habitación urbana y no están siendo ejecutados las edificaciones, así también para aquellos que colinden con bienes Áreas Naturales Protegidas o otros integrantes del Patrimonio cultural de la nación. También para aquellos que son para comerciales, industriales o algún uso en especial.

Sin embargo tenemos a Cabellos, Egoavil, Merodio y Vásquez (2017) tienen un postura similar pero más enfocada y exigente con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimiento Administrativo, según lo manifestado la ratificación debió ejecutarse con

su totalidad y no dejar observaciones o trabajos pendientes para después realizarlo, ya que este genera un problema a la Municipalidad Distrital de Los Olivos en el aspecto de los ingresos recaudados por servicios otorgados a los administrados, quiere decir que al no hacer el uso de este tipo de servicio de Licencia de Habilitación urbana, otros distritos municipales colindantes pueden aprovechar este tipo de debilidades para otorgar licencias a otras personas naturales o jurídicas, que en pocas palabras al tener un bajo costo o por el servicio y al ver que el costo reducido es el buen trato al administrado simplemente se verán atraídos y sorprendidos por los tramitadores, así de esta forma vulnerando el principio de legalidad a vista de los funcionarios, administradores y autoridades.

Sin embargo tenemos a Vela, Lázaro y Serquen (2017) sostuvieron que el rol fundamental de la Municipalidad Distrital de Los Olivos y así como otras municipalidades tienen el deber cumplir con la ratificación del texto único cada dos años y también por cumplimiento e iniciativa de informar y difundir sobre la ratificación del Texto Único de Procedimiento Administrativo, con los ciudadanos o administrados. Pero es aquí el detalle que no lo consideran como una iniciativa, toda vez que se puede apreciar por medio de los administrados, contribuyentes, vecinos y ciudadanos hacen llegar su malestar por medio de observaciones dirigidas ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), observaciones que deben ser presentadas antes de la elaboración del Informe Técnico Legal.

Sin embargo tenemos a Macedo y Lecaros (2017) sostuvieron que es necesario partir siempre con el principio de legalidad y trabajar en base al principio de legalidad para evitar posteriormente la vulneración de este principio, toda vez que la prioridad de cumplir tendrá como satisfacción al buen servicio del contribuyente, así como también el gran desempeño laboral por parte de los funcionarios y empleados que brindar el servicio y trato directo con los administrados. Con el respeto al principio de legalidad se podrá dar un buen inicio a la ratificación del Texto Único de Procedimiento Administrativos, para el bien común de la entidad municipal así como también los administrados y contribuyentes que se recurren por primera vez.

Seguidamente se consignara la información obtenida de la técnica entrevista en relación al objetivo específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos. El mismo que brinda los siguientes resultados:

Rojas, León y Torres (2017) sostuvieron que trabajar bajo la iniciativa del principio de legalidad es muy importante, sin embargo mantener el ritmo de trabajo, la carga laboral o los cambios suscitados por la ratificación del TUPA, genera malestar con los administrados, ya que tienen que cumplir con diversos requisitos de los cuales se les dificulta presentarlos, a pesar de las facilidades que indica en su contenido toda vez que la guía para los tramites es el Texto Único de Procedimientos Administrativos no llega a satisfacer al administrado.

Sin embargo tenemos a Cabellos, Egoavil, Merodio y Vásquez (2017) tienen un postura contraria a lo citado en el párrafo anterior, la fuente del problema se inicia en el tipo de servicio que se otorga al administrado, ya que el administrado no es el especialista indicado de saber toda la gestión municipal que se debe realizar con respecto al Texto Único de Procedimiento Administrativo, esta responsabilidad recae en la entidad municipal, justamente porque cuenta con el equipamiento presupuestal, así como también el equipo técnico para la capacitación adecuada de sus empleados.

Sin embargo tenemos a Vela, Lázaro y Serquen (2017) sostuvieron que el trabajo fundamental de la Municipalidad Distrital de Los Olivos y las demás municipalidades deben contemplar dentro de sus prioridades el servicio y bien común con el ciudadano, contribuyente y administrado, para lograr esta necesidad de los usuarios recurrentes se debe establecer una gestión municipal acorde con las necesidades o exigencias coyunturales que se manifiestan, pero sin afectar el cumplimiento del contenido del texto único de procedimientos Administrativos.

Sin embargo tenemos a Macedo y Lecaros (2017) sostuvieron que la gestión municipal a un no tiene el compromiso para la adecuada atención al ciudadano, toda vez que la informalidad se encuentra llevando ventaja en la gestión de los empleados de la entidad municipalidad, ya que los usuarios o administrado primero recurren al primer agente externo a la municipalidad que le brinda información rápida eficaz y eficiente para su posible solución de su trámite.

Seguidamente se consignara la información obtenida de la técnica entrevista en relación al objetivo específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados. El mismo que brinda los siguientes resultados:

Rojas, León y Torres (2017) sostuvieron que la importancia para llevar a cabo la aplicación del principio de legalidad, así como en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, es que la recaudación por servicios que paga el administrado esté debidamente determinado en el contenido del procedimiento a seguir, para evitar confusión y emitir un adecuado y correcto acto administrativo. Sin embargo es necesario un comité que se encargue de los procedimientos de las tasas a pagar y establecer sus plazos.

Sin embargo tenemos a Cabellos, Egoavil, Merodio y Vásquez (2017) tienen una postura contraria a lo citado en el párrafo anterior, si el problema nace de las diversas gestiones de la entidad municipal, quiere decir que por más que se mejore o se ratifique cada dos años el Texto Único de Procedimientos Administrativos con aplicación del respeto del principio de legalidad, no se va poder mejorar el servicio eficiente al ciudadano, afectando la recaudación por ingresos de los servicios brindados.

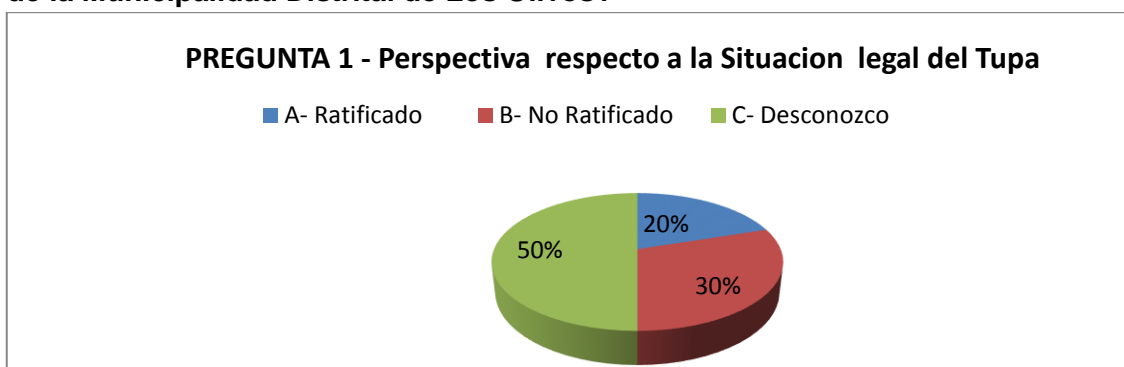
Sin embargo tenemos a Vela, Lázaro y Serquen (2017) sostuvieron que el trabajo fundamental de la Municipalidad Distrital de Los Olivos y las demás municipalidades, tienen en conocimiento estas dificultades, sin embargo no impulsan a realizar la solución oportuna, toda vez que todo el proceso genera una diversidad de gastos que la entidad municipal debe asumir como responsabilidad.

Sin embargo tenemos a Macedo y Lecaros (2017) sostuvieron en similitud con el párrafo anterior pero agregando una apreciación más radical, manifestaron que la gestión municipal debe tener una guía o un protocolo a seguir que reemplace y rescate el mejor contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativos, para que se proponga ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) las deficiencias en su contenido, plasmando la afectación en la recaudación por servicios.

3.2. Descripción de resultados de la técnica de encuesta

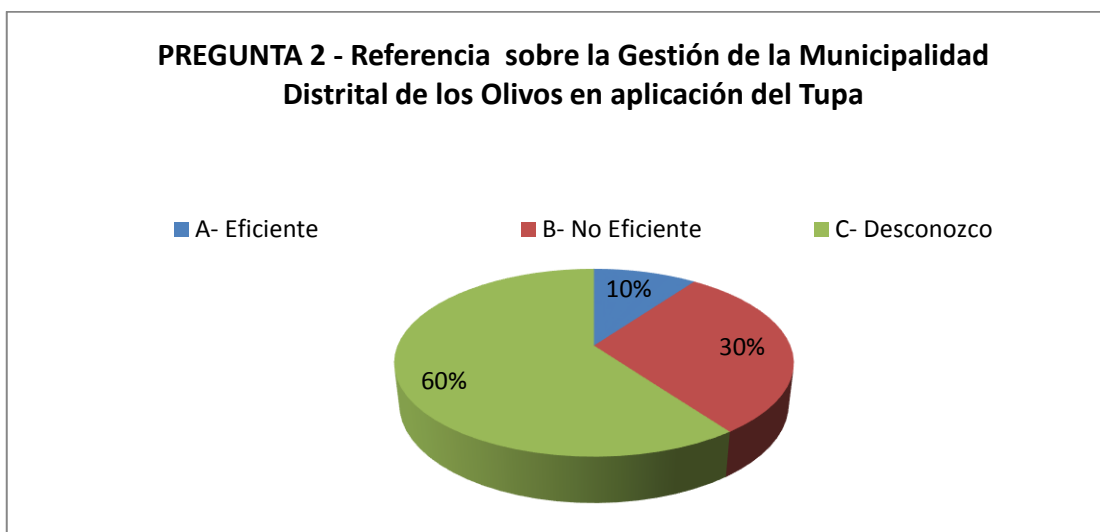
A continuación se consignaran los datos obtenidos de la técnica de encuesta que se realizó a 20 administrados de La Municipalidad Distrital de los Olivos tomando en cuenta los objetivos propuestos en la presente investigación, en ese sentido se ordenara en principio a aquellas cuatro primeras preguntas que estén vinculados al objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados, el mismo que responde:

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?



Interpretación: Según lo apreciado en gráfico estadístico, se puede observar que un 50% de administrados desconocen sobre la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos, un 30% indica que no está ratificado y un 20% Indica que esta ratificado.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?



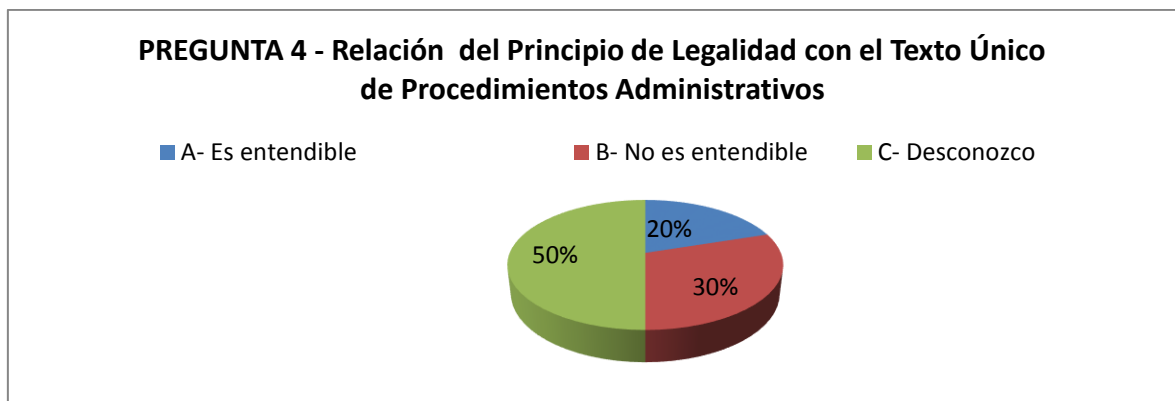
Interpretación: Según lo apreciado en grafico estadístico, se puede observar que un 60% de administrados desconocen sobre la Gestión de la Municipalidad, un 30% indica que no es eficiente y un 10% indica que es eficiente.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?



Interpretación: Según lo apreciado en grafico estadístico, se puede observar que un 45% de administrados desconocen sobre el Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia, un 35% indica que no es eficiente y un 20% indica que es eficiente.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?



Interpretación: Según lo apreciado en grafico estadístico, se puede observar que un 50% de administrados desconocen sobre la relación del principio de legalidad y Texto Único de Procedimientos Administrativos, un 30% indica que no es entendible y un 20% indica que es entendible.

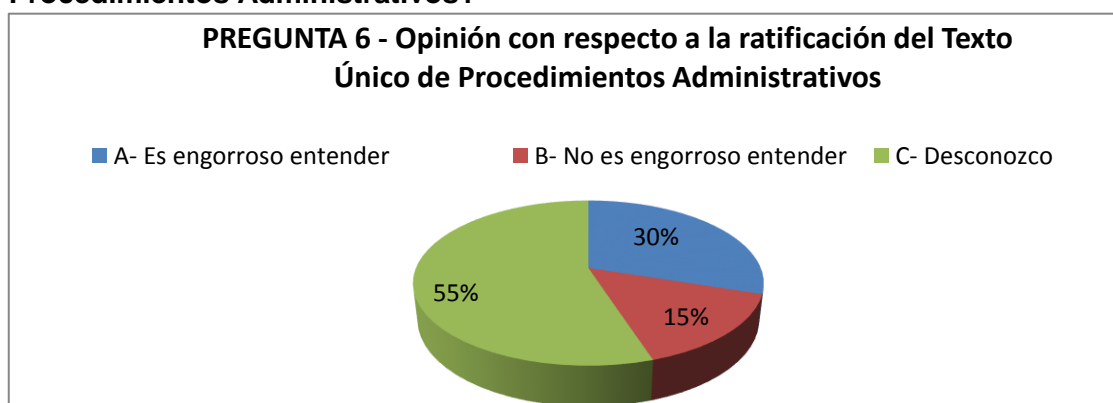
Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?



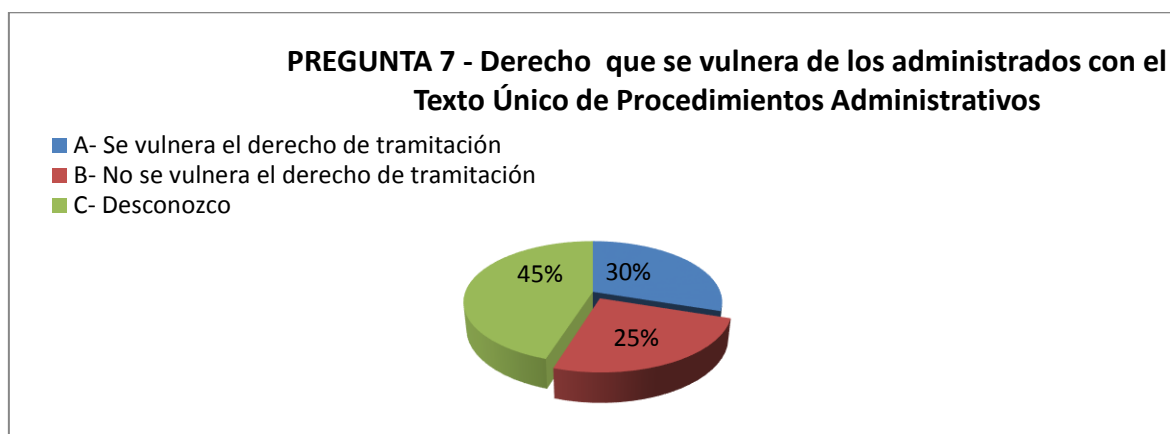
Interpretación: Según lo apreciado en el gráfico estadístico, se puede observar que un 50% de administrados indican la importancia del principio de legalidad y ante un reclamo a la municipalidad, un 30% indica que desconocen y un 20% no es importante.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?



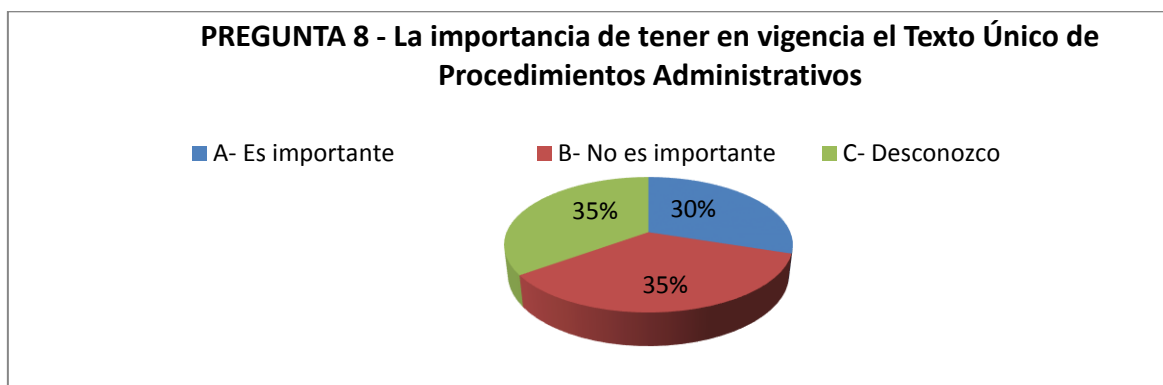
Interpretación: Según lo apreciado en el gráfico estadístico, se puede observar que un 55% de administrados indican que desconocen sobre la ratificación del TUPA, un 30% indica es engorroso entender y un 15% no es engorroso entender.

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?



Interpretación: Según lo apreciado en el grafico estadístico, se puede observar que un 45% de administrados indican que no se vulnera el derecho de tramitación, un 30% indica se vulnera el derecho de administración y un 25% indica que no se vulnera el derecho de tramitación.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?



Interpretación: Según lo apreciado en el grafico estadístico, se puede observar que un 35% de administrados desconocen la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos, un 35% indica no es importante y un 30% indica es importante.

Objetivo Especifico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

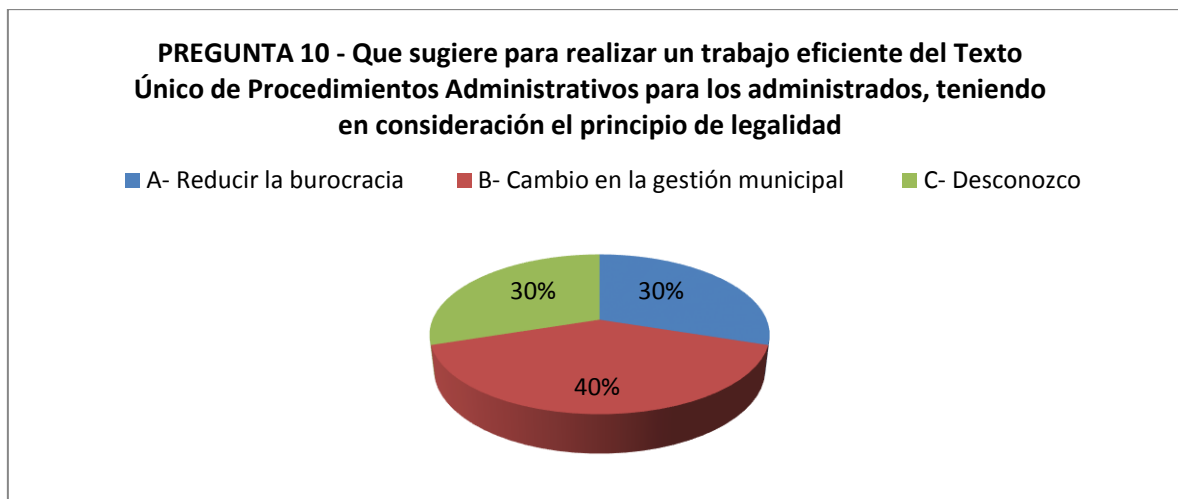
9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?



Interpretación: Según lo apreciado en el grafico estadístico, se puede observar que un 60% desconoce la importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al

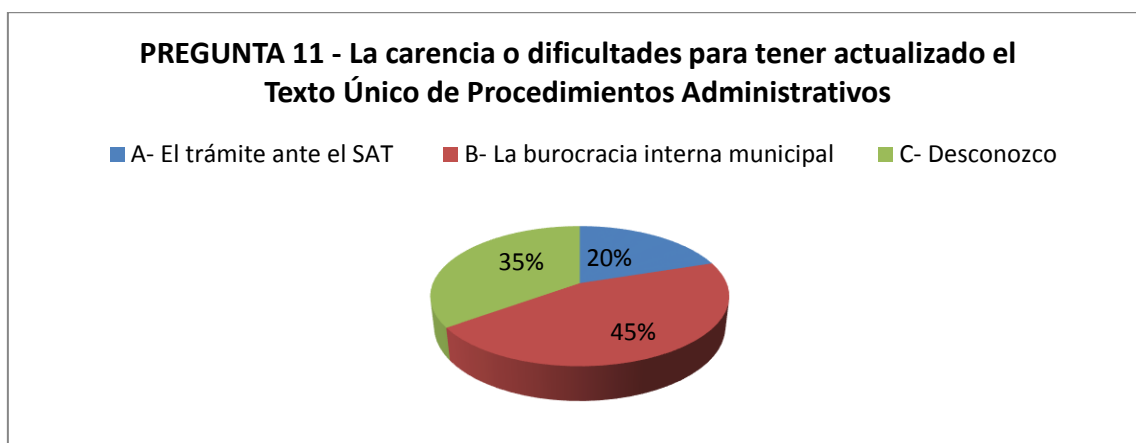
recorrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos, un 25% indica no es importante y un 15% indica es importante.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?



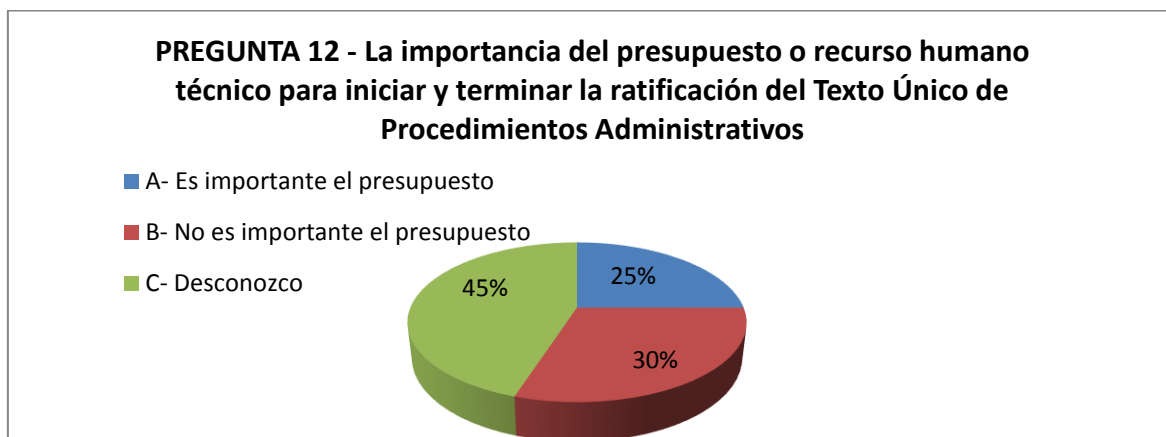
Interpretación: Según lo apreciado en el gráfico estadístico, se puede observar que un 40% de administrados indican cambio en la gestión municipal, un 30% indica reducir la burocracia y un 30% desconocen.

11 ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?



Interpretación: Según lo apreciado en el gráfico estadístico, se puede observar que un 45% de administrados indican las carencias o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos es la burocracia interna municipal, un 35% desconocen y un 20% indica el trámite ante el Servicio de Administración Tributaria.

12 ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?



Interpretación: Según lo apreciado en el grafico estadístico, se puede observar que un 45% de administrados desconocen la importancia del presupuesto o recurso humano para la ratificación del Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, un 30% indica no es importante el presupuesto y un 25% indica es importante.

Conclusión: La mayoría de los administrados que fueron encuestados no tienen claro sobre el principio de legalidad, así como también desconocen la importancia del Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, quiere decir que la Municipalidad Distrital de Los Olivos no está realizando una gestión municipal adecuado a su carencias y no está promoviendo de forma eficaz el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, toda vez que va generando desconfianza por los administrados que recurren a su despacho.

3.3. Descripción Análisis Jurisprudencial

En el presente trabajo se detallara los datos que se ha recabado a través de la técnica de análisis documental teniendo en cuenta los objetivos plasmado en el presente trabajo de investigación que en principio será relacionado con el objetivo General que es el poder Determinar como la municipalidad distrital de los Olivos promueve el texto único de procedimiento administrativo en aplicación hacia los administrados el cual corresponde a lo siguiente:

Que la Municipalidad de los olivos incurre en irregularidades puesto que no promueven una información oficial en la que determine el tiempo que ha de demorar las ratificaciones; por lo que partiendo de ello se puede apreciar que los alcaldes de otras municipalidades al ser entrevistados han dado una respuesta que la mayoría de los trámites que se realiza en las municipalidades son complicados y lento.

Es aquí un detalle que es meritorio mencionar, ya que la Municipalidad de los Olivos no es la excepción, puesto que cuando el administrado al querer realizar la ampliación de Giro y/o modificación del área de establecimiento industrial y/o profesional se les ocasiona un perjuicio con la barrera burocrática que esta ilegalmente contenida en el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos tal como se puede apreciar en el expediente N° 000086-2012/CEB resuelto por la entidad de Indecopi.

Por otro lado Patroni (2016), señala en breve líneas el concepto de barreras burocráticas:

[...] Son Barreras Burocráticas de Acceso aquellas condiciones que imponen las entidades de la Administración Pública para que los agentes económicos puedan acceder al mercado formal, mientras que estamos frente a Barreras Burocráticas de Permanencia, cuando se traten de nuevas condiciones impuestas por las entidades de la Administración Pública a los agentes económicos que ya se encuentran en el mercado, y que pueden afectar su permanencia en el mismo. (p.11).

En la presente cita textual se puede observar dos detalles en las barreras burocráticas; el primero se destaca por que está dirigido a aquellas que imponen rigurosamente, imponen las entidades administrativas para aquellos administrados como pueden ser comerciantes que recurren a la entidad municipal para un servicio productivo y destinado, que en este caso puede ser una Licencia de funcionamiento para aperturar un comercio.

El segundo detalle que nos resalta el párrafo citado es referente a al funcionamiento de aquellos establecimientos comerciales que ya se encuentran haciendo uso de licencia otorgada por la municipalidad, toda vez que a pesar de haber cumplido con los requisitos se ven sorprendidos por un nuevo requisito a cumplir, que en este caso es impuesto arbitrariamente por la municipalidad, generando de este modo desconfianza y malestar, ya que sus negocios se ven afectados tanto así como en sus ventas y al borde de dar por concluido con el cierre de sus comercios.

Esta vulneración al principio de Legalidad se incurre debido a que los requisitos establecidos en el Túpac de la Municipalidad de los Olivos en la que se le pide al administrado que para realizar la ampliación de Giro y/o modificación del área de establecimiento industrial y/o profesional debe contar con los siguientes requisitos como el formato de solicitud, certificado de zonificación conformidad de establecimiento , presentar certificado de funcionamiento municipal original y contrato de alquiler actualizado y todo lo establecido en su respectivo Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos.

Sin embargo se debe mencionar que la municipalidad de los Olivos al indicar en su TUPA los requisitos mencionado anteriormente, están vulnerando el principio de legalidad porque contraviene el decreto de alcaldía N° 002-2010-MDLO/ALC porque el decreto señalado solo ha sido modificado con respecto al procedimiento de licencia de funcionamiento, licencia de edificaciones y autorización para instalación y conexión domiciliaria de agua, desagüe, energía

eléctrica o gas natural. De acuerdo a lo señalado se puede observar que la municipalidad estaba cumpliendo con su labor recaudadora.

Sin embargo mediante el Decreto de Alcaldía N°0003-2009-MDLO/ALC del 18 de Noviembre de 2009, La Municipalidad Distrital de los Olivos, ya había consignado en dicho decreto que no es exigible el certificado de zonificación de acuerdo. Quiere decir que la municipio no debió consigna en su Texto Único de Procedimientos Administrativo dicho requisito, en ese sentido es evidente que se vulnera el principio de legalidad.

A continuación pasaremos analizar la Sentencia del Tribunal Constitucional, EXP. N° 3741-2004-AA/TC, (2004) indiaca que:

[...] Mediante el presente proceso de amparo constitucional, el demandante solicita que se ordene a la Municipalidad Distrital de Surquillo admitir a trámite los medios impugnatorios que desea hacer valer frente a una resolución de multa emitida por dicha entidad, sin que por ello tenga que pagar previamente un derecho de trámite que la municipalidad emplazada ha establecido y que el recurrente considera violatorio de sus derechos constitucionales de defensa y de petición, consagrados en los artículos 139.º, inciso 3 y 2.º inciso 20, de la Constitución, respectivamente. (p. 2).

En el presente párrafo citado, según el análisis se aprecia que el recurrente considera que sus derechos constitucionales son vulnerados, ya que tal como está consignado en el artículo 139, inciso 3, 2 y 20 de la constitución, se está contraviniendo su derecho de defensa y de petición.

Toda vez que el municipio emplazado en su poder autoritario y con el equipo jurídico a su disposición no se percata que está afectando al administrado, ya que en su condición de persona natural no tiene cercano los recursos jurídicos para su defensa, así como las personas jurídicas que tienen una ventaja de responder debidamente e inmediatamente.

Continuando con el análisis de la Sentencia del Tribunal Constitucional, EXP. N° 3741-2004-AA/TC, (2004) afirma que:

[...] En ese sentido, el principio de legalidad en el Estado constitucional no significa simple y llanamente la ejecución y el cumplimiento de lo que establece una ley, sino también, y principalmente, su compatibilidad con el orden objetivo de principios y valores constitucionales; examen que la administración pública debe realizar aplicando criterios de razonabilidad, racionalidad y proporcionalidad. Esta forma de concebir el principio de legalidad se concretiza, por ejemplo, en el artículo III del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, cuando señala que la actuación de la administración pública tiene como finalidad la protección del interés general, pero ello sólo es posible de ser realizado. (p.5)

En el presente párrafo nos quiere decir que partiendo del lado más vulnerable que en este caso es el administrado, así como también los contribuyentes, de los que no cuentan con los recursos de defensa jurídica, el municipio ya antes mencionado como emplazado, no está cumpliendo con su rol fundamental como entidad.

Tal como lo establece el Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General en su artículo III, consigna que la actuación de la administración pública debe cumplir un papel fundamental que es constante finalidad dar protección al interés general, quiere decir que debe de garantizar los derechos, del mismo modo también los intereses de los administrados y con el debido respeto con sujeción al ordenamiento constitucional, así también jurídico en general.

En este caso de acuerdo a lo citado es evidente que para el accionar del principio de legalidad y para el bien común de la sociedad, así también como del administrado y de la institución municipal, quienes son los más vinculados el primero como recurrente y el segundo como administrador, ambos no están debidamente vinculados para sostener un buen diálogo, justamente no tener un buen trato en su gestión con el administrado.

[...] En el presente caso, el Tribunal estima que también se pone en riesgo este derecho constitucional cuando la municipalidad emplazada solicita el pago de una tasa para ejercer el derecho de impugnar una sanción administrativa, como lo es la determinación de multa en contra del recurrente. En tal sentido resulta inconstitucional y, por tanto, inaplicable al recurrente la disposición contenida en la Ordenanza Municipal N.º 084/MDS, que establece el pago de diez nuevos soles por concepto de recursos impugnativos, correspondiente a la Unidad Orgánica Oficina de Secretaría General, rubro 1. (p.8)

Como se puede apreciar y así como sucede en otros municipios el administrado está corriendo el riesgo permanente de que el municipio a través de su área jurídica accione mecanismos legales para debilitar y hostigar al administrado para que no pueda oportunamente asumir su defensa.

Así como asumir su defensa o de no asumirla el administrado sigue sometiendo al papel de la vulnerabilidad ya que, si bien es cierto la entidad municipal depende mucho de sus recaudaciones, no es pretexto para solicitar el pago de una tasa al administrado para que pueda ejercer su derecho a impugnar una sanción administrativa y más aún si la tasa está consignado ilegalmente en el Texto Único de Procedimientos Administrativo.

Y por último, el Tribunal Constitucional de acuerdo a los fundamentos antes expuestos, en referencia al EXP. N.º 3741-2004-AA/TC; (2004), con la autoridad que le confiere la Constitución Política del Perú; resuelve:

[...] Declarar fundada la demanda de amparo; en consecuencia, ordena a que la Municipalidad Distrital de Surquillo admita a trámite el medio de impugnación interpuesto por el recurrente contra el acto administrativo que determinó una sanción de multa, sin exigirle previamente el pago de una tasa por concepto de impugnación. Establecer como PRECEDENTE VINCULANTE, conforme al artículo VII del Título Preliminar del Código Procesal Constitucional, las reglas contenidas en los fundamentos 41 y 50, *supra*, de esta sentencia. (p.16).

En base a las consideraciones señaladas, es meritorio reconocer que existen infinidad de desafíos para mejorar en la Administración Pública, entre ellos de unificar a sus contribuyentes o administrados, bajo una gestión que permita determinar la importancia de respetar el principio de legalidad.

Así como el respeto por el principio de legalidad y el criterio de razonabilidad, para la incorporación de un sistema que apueste por lado humano y así también el respeto por los derechos fundamentales que los administrados tienen con el respaldo de nuestra constitución.

Por otro lado bajo el criterio resolutivo del tribunal constitucional, es evidente que el tribunal encontrara la vulneración de los derechos del recurrente, ya que mediante el análisis y la razonabilidad de los especialistas pudo resolver que no ese responsabilidad del administrado que haga el pago, por una tasa que no está debidamente incorporada bajo el principio de legalidad.

Y como es de notar, en la presente sentencia al final el administrado se encontró afectado y al verse vulnerado encontró la necesidad de defenderse por medio de mecanismo legales, el cual no tenía sentido porque el municipio emplazado debió de tener consideración y velar por el interés general y el bien común de la sociedad.

IV. DISCUSIÓN

A continuación se discutirán los resultados obtenidos de los datos del objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Conforme a lo desarrollo del presente trabajo de investigación es necesario empezar la discusión haciendo referencia al principio de legalidad:

En tal sentido Ríos (1997), señala que “El Principio de Legalidad, que hace referencia a que la Administración Pública no puede actuar de manera autoritaria sin respetar los instrumentos legales, sin embargo, su actuación debe encontrarse en el marco legal establecido por la Constitución y las Leyes comprendidas en un Estado de Derecho” (p. 35).

Conforme a lo señalado por el autor, nos quiere decir que la manera autoritaria de brindar un servicio al administrado sin el respeto pertinente por los instrumentos legales es común en la Administración Publica, sin embargo para mejorar ese servicio al administrado y evitar la vulneración al principio de legalidad se debe tener un marco jurídico más riguroso para educar la actuación y conducta así como de los funcionario y de los empleados de la Administración Publica. Por otro lado tenemos a Rojas, León y Torres (2017) sostuvieron que la ratificación del Texto Único Ordenado de Procedimiento Administrativo (TUPA) se encuentra ratificado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), quedando pendiente prioritariamente la inclusión de costos correspondiente a la Licencia de Habilitación Urbana del Área de Catastro, toda vez que recientemente ha sido aprobada dicha normatividad en mayo de 2017. Cabe necesario resaltar todo el procedimiento de ratificación del Text Único Ordenado de Procedimiento Administrativo se encuentra debidamente ratificado, ya que la gestión municipal realizada cumplió con lo establecido respetando el principio de legalidad.

Se puede apreciar que tanto el autor citado y los entrevistados de La municipalidad Distrital de los Olivos, con respecto al primero el autor mantienen

una postura en referencia a la Administración Pública, toda vez que mientras no exista un rol riguroso de la actuación para mejorar la conducta del administrador no podrá existir un cambio en la mejora de la atención, mientras que por el lado de los administradores de la entidad municipal se puede apreciar que ellos cumplen con el mandato de la ley con todo su equipo de trabajo, sin considerar que los administrados son parte fundamental por medio de sus contribuciones. Y tal como se puede ver en los resultados de las encuestas a los administrados, en su mayoría desconocen lo que al Texto Único de Procedimientos Administrativos, y este se debe a que no se está promoviendo debidamente en su concepto general y su contenido.

Para Massimo, (1991), “El Principio de Legalidad ha variado y hoy, más que una regla del contenido de la actividad administrativa, es una regla relativa a los límites de esta, la cual se inserta entre la dialecta autoridad y libertad” (p. 112).

Sin embargo citado al autor en el párrafo anterior nos precisa justamente que la actividad administrativa no tiene la fortaleza adecuada ya que en nuestros tiempos contemporáneos solo es una regla que se tienen que cumplir, sin tener iniciativa de la vulneración futura a los administrados, demostrando que el autoritarismo y libertad de imponer aquellos procedimientos engorrosos al administrado y de no promover el Texto Único de Procedimientos Administrativos, simplemente genera el descontento y desaprobación de los administrados.

Según Bacacorzo (2006), señala que “El TUPA es un texto de la administración que sirve como guía de acción de todas las actividades inherentes a una determinada entidad con o sin personería jurídica (o sea organismo u órgano, respectivamente). Por tanto, no es de naturaleza normativa, sino de administración, por lo que no podrá variar restringir válidamente ningún alcance propiamente normativo constitucional, legal o reglamentario bajo ninguna circunstancia. Si lo hace primarán las disposiciones de mayor o igual jerarquía” (p. 65).

Según lo precisado por el autor en referencia al Texto Único de procedimientos Administrativo señala que, es una guía de acción de todas las actividades inherentes a una entidad, sin embargo son actividades que están a disposición de brindar un servicio al administrado, toda vez que su contenido está a disposición pero no de su aclaración conceptual, ya que cuando no hay una aclaración de aquellos conceptos administrativos por el cual el administrado tiene que cumplir y más aún si están consignados en su contenido sin el respeto del principio de legalidad.

Por otro lado, La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2009) define el Texto Único de Procedimientos Administrativos como, un instrumento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos que permita proporcionar óptimos servicios al usuario (p.9).

De acuerdo al análisis de párrafo citado nos señala que, es un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar, esta postura es contraria al párrafo anterior ya que Bacacorzo señala que el TUPA es una guía y que está más ligada a la Administración Pública, mientras que en el párrafo de la Presidencia del Consejo de Ministros se enfoca más a los administrados señalando que el objetivo de es contar con un instrumento que se ajuste a las necesidades coyunturales tal es el caso que debe permitir a los administrados las facilidades, así de este modo se pueda unificar, reducir y simplificar aquellos procedimientos que son engorrosos, para un mejor y optimo servicio al administrado.

Sin embargo tenemos a Cabellos, Egoavil, Merodio y Vásquez (2017) tienen un postura similar pero más enfocada y exigente con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimiento Administrativo, según lo manifestado la ratificación debió ejecutarse con su totalidad y no dejar observaciones o trabajos pendientes para después realizarlo, ya que este genera un problema a la Municipalidad Distrital de Los Olivos en el aspecto de los ingresos recaudados por servicios

otorgados a los administrados, quiere decir que al no hacer el uso de este tipo de servicio de Licencia de Habilitación urbana, otros distritos municipales colindantes pueden aprovechar este tipo de debilidades para otorgar licencias a otras personas naturales o jurídicas, que en pocas palabras al tener un bajo costo o un por el servicio y al ver que el costo reducido es el buen trato al administrado simplemente se verán atraídos y sorprendidos por los tramitadores, así de esta forma vulnerando el principio de legalidad a vista de los funcionarios, administradores y autoridades.

Referente a lo señalado por la Presidencia de Consejo de Ministros y según los administrados, es evidente que un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar no es suficiente, ya que como lo menciona los entrevistados en su postura más enfática la realidad coyuntural tiene más relevancia debido a que no hay un adecuado compromiso por parte de las funcionarios públicos en realizar un servicio con mejoramiento continuo, en donde los administrados puedan acceder sin demora y dificultades engorrosas en su trámite, este problema coyuntural genera un descontento por los administrado y es aprovechado por los agentes externos que son los tramitadores que a ver esto problema toma como iniciativa su papel de brindar servicios al administrado.

Según afirma Sagues (2009) en su publicación:

[...] Por ello, observar el cumplimiento del principio del debido proceso, entendido como el conjunto de garantías que permiten que las personas puedan tener un proceso regular y justo, se vuelve de imperiosa necesidad. Más aún, porque este principio se expande al ámbito de los procedimientos administrativos del Estado como el principio del debido procedimiento. Esta cobertura se da porque los operadores del sistema constitucional y, en particular los jueces, van delineando verdaderas reglas jurídicas, vigentes para el ámbito administrativo que van construyendo sus propias pautas a partir de normas inferidas o deducidas de algunos artículos constitucionales de tipo amplio, como, por ejemplo, las que regulan el debido proceso. (p.22).

Según lo precisado en el contenido del párrafo citado el debido proceso es un conjunto de garantías para las personas, pero el autor debió consignar que tanto

como la personas jurídicas como las naturales tienen el mismo problema con la entidad municipal, sin embargo el que tiene más ventaja en asumir su defensa en y de costearla son las personas jurídicas ya que por medio de su área legal o de sus asesores pueden ser atendidos con prioridad, toda vez que los funcionarios o empleados evitaran que el administrado se queje por un mal servicio municipal.

Al respecto Varona (2012) señala que muchos de los problemas en las entidades locales se deben a “una ausencia de planificación en las entidades locales, inadecuado sistema de organización de los equipos de gobierno, debilidad e indefinición del proceso de modernización y cambio y una falta de adaptación a las nuevas demandas sociales” (p. 4).

Es contradictorio según lo apreciado el contenido del párrafo anterior que señala que el debido proceso es un conjunto de garantías para las personas para un proceso regular y justo, Varona tiene una postura que resalta ya que señala que una falta de adaptación del municipio a la nuevas demandas sociales hace incurrir deficiencias en el sistema del servicio al administrado, en este caso la falta de planificación genera que los funcionario, empleados y administrados, estén en litigios constantes y descontentos con los contribuyentes. Y este descontento se corrobora con el resultado de la encuesta efectuada al administrado al no estar debidamente informado.

Por otro lado, Quevedo (2008) en su obra, Enfoque Gerencial de la Municipalidad refiere:

[...] Bajo criterios modernos de administración, se puede determinar que la gestión municipal debe contar con los elementos básicos de carácter administrativo organizativo como son: Estructura Orgánica, Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos (Sistemas). Además, debe considerar otros criterios especiales que determinarán su capacidad de gestión que es la que tiene que ver con la oferta, potencialidades y limitaciones que tienen, para presentarse como respuesta a demandas comunes sobre problemas concretos y que afectan a la comunidad. (p.152).

Lo que el autor señala en el presente párrafo citado, en una administración moderna se debe contar con los elementos necesarios que contenga el sistema adecuado de gestión, para que tenga el respaldo de un eficiente servicio al administrado y sobre todo soporte la demanda coyuntural, sin embargo para un trabajo optimo se debe considerar las potencialidades y tener bajo observación y corrección las limitaciones que cada servidor, funcionario o empleado público, teniendo en cuenta que debe trabajar en base a un mejoramiento continuo, con alternativas de soluciones prontas y oportunas para la satisfacción o el buen servicio a los administrados.

Por otro lado, Guerrero (2009) señala ciertos principios en la administración pública que deben de ser tomados en cuenta por sus funcionarios al respecto menciona:

[...] La aplicación del principio causal en administración pública es adecuada para tratar problemas de implementación, los cuales están relacionados directamente con el problema de la efectividad, es decir, la producción de resultados, y que hoy en día están signados por contextos de incertidumbre y complejidad. En otras palabras, ello obedece a que la efectividad administrativa está determinada por la capacidad de resolver el viejo problema de la coordinación de un número creciente de actores en los procesos de implementación (p.9).

Según lo que señala el autor en el presente párrafo citado, se puede analizar que es importante que se consigne el principio de causal dentro del artículo IV. Principio del Procedimiento Administrativo, para evitar que la administración pública evada todo tipo de responsabilidad así el funcionario o los empleados del municipio hagan lo correcto, que es resolver eficientemente sin generar perjuicio y demora al administrado.

Por otro lado el autor citado Quevedo en su postura en referencia a la capacidad de gestión con respecto a las potencialidades y limitaciones nos aclara contundentemente que la Administración Publica no cuenta con el recurso humano que se comprometa por una mejor atención, por otro lado Verona mantienen una postura distinta, se enfoca en la ausencia de planificación de las

entidades, así como también en la falta de adaptación de las demandas coyunturales de los administrados.

Sin embargo lo señalado anteriormente tiene coincidencia, en relación a la encuesta realizada a los administrados del municipio de Los Olivos ya que en su mayoría desean una nueva gestión con iniciativa de trabajar en base al respeto al principio de legalidad, así como también con el contenido simplificado del Texto Único de Procedimiento Administrativo y compromiso de trabajar en referencia a la demanda coyuntural teniendo como iniciativa el mejoramiento continuo.

V. CONCLUSIONES

Primera:

La Municipalidad Distrital de Los Olivos para que pueda promover adecuadamente el Texto Único de Procedimiento Administrativo para la facilidad del servicio a los administrados, debe tener debidamente ratificado y sin observaciones o pendientes por subsanar el TUPA cada dos años, respetando el principio de legalidad y por consiguiente tener un equipo de trabajo eficaz para que pueda responder con celeridad al desarrollo de sus funciones, para evitar arbitrariedades, abusos o imposición por parte de los funcionarios o empleados.

Segunda:

La eficacia aplicada conforme a la normativa de hoy en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, no cumple con las exigencias de los administrados, ya que con la vulneración al principio de legalidad, así como también la falta de eficiencia de la gestión municipal, incumple con la normativa de la Ley 27444 Ley de Procedimientos Administrativo General, esta deficiencia pone en riesgo al Texto Único de Procedimiento Administrativo en su contenido, es decir que estaría generándose barreras burocráticas y cobros indebidos que no están ratificados.

Tercera:

El principio de legalidad en la realidad coyuntural de los funcionarios y los administrados, no tiene el rigor suficientemente importante y determinado para garantizar el servicio al administrado, toda vez que, consideran al principio de legalidad como parte de un mero trámite a seguir, esta conducta inadecuada por parte de los funcionarios afecta aquellos intereses de los administrados, este tipo de gestión vulnera el principio de legalidad llegando a afectar al Texto Único de Procedimiento Administrativo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

El respeto por el principio de legalidad, considerando al administrado como parte fundamental del sistema de Administración Pública por sus contribuciones, genera un clima de confianza con el administrado y los funcionarios para la elaboración del Texto Único de Procedimiento Administrativo adecuado a sus demandas, se puede llegar a convertir en modelo a seguir para otros municipios.

Segunda:

Para que la gestión municipal pueda tener la eficacia adecuada en su gestión y manteniendo el contenido del Texto Único de Procedimiento Administrativo bajo su debida ratificación, debe tener en cuenta que primero debe recoger las complicaciones, aportes que el administrado tiene o aquellas observaciones que puedan servir para corregir oportunamente y brindar un servicio de mayor calidad orientada un cambio sistemático de la gestión municipal.

Tercera:

La Administración Pública y aquellos funcionarios que lo respaldan, representan y defienden, deben considera que el aporte de los Administrado es muy necesario para la solvencia de la municipalidad, toda vez que sin esos aportes la municipalidad no puede continuar su gestión, sin embargo la alternativa de solución para tener mayores ingresos, está en la elaboración de un plan estratégico moderno que se ajuste a las demandas del administrado y con el respeto al principio de legalidad para la unificación, participación y adaptación de los administrados.

VII. REFERENCIAS

Fuentes Primarias

Rojas, W. (2017). Entrevista realizada el 15 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

León, S. (2017). Entrevista realizada el 15 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Torres, R. (2017). Entrevista realizada el 15 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Cabellos, J. (2017). Entrevista realizada el 15 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Egovail, M. (2017). Entrevista realizada el 20 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Merodio, J. (2017). Entrevista realizada el 20 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Vasquez, F. (2017). Entrevista realizada el 20 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Macedo, R. (2017). Entrevista realizada el 15 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Lecaros, O. (2017). Entrevista realizada el 15 de Junio, al interior de la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Vela, J. (2017). Entrevista realizada el 20 de Junio, al interior del Servicio de Administración Tributaria.

Lazaro, P. (2017). Entrevista realizada el 20 de Junio, al interior del Servicio de Administración Tributaria.

Serquen, J. (2017). Entrevista realizada el 20 de Junio, al interior del Servicio de Administración Tributaria.

Fuentes temáticas

- Abad, S. (2008) . *El Proceso Constitucional de amparo*. 2da Edición .Lima,Perú: Gaceta Jurídica .
- Acuña. V. (2012). El proceso administrativo de control interno en la gestion municipal. Lima. Peru: fondo editorial ucv.
- Abad, S. (2008) . *El Proceso Constitucional de amparo*. 2da Edición .Lima,Perú: Gaceta Jurídica .
- Asencios, P. (2012). El libro de la gestion municipal. Madrid. España. Dias de santos.
- Bacacorzo, Gustavo. (2006). Tratado de Derecho Administrativo. Lima. Gaceta Jurídica.
- Cecchini y Martínez. (2003) Desarrollan el contenido de estos componentes en La protección social inclusiva en América Latina. Una mirada integral, un enfoque de derechos, una publicación de la CEPAL.
- Chanamè, R. (2010). *Diccionario de Derecho Constitucional*. Arequipa: Editorial ADRUS S.R.L.
- Constitución política del Perú, (Consti.) (1993). Corporación gráfica navarrete S.A
- De Buen Lozano, N. (1984). *Derecho del Trabajo*. Mexico,D.F.
- Expediente N° 36/1991 pf.52).
- Expediente N° 86 -2012/CEB, resuelve: 26 de julio 2012.
- Expediente STC N° 02273-2005-PHC/TC (fund.10).
- Guerrero. O. (2009). La formulación de principios en la administración pública. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Guerrero. O. (2009). La formulación de principios en la administración pública. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Guzmán. C. (2001). Tratado de la administración pública y del proceso administrativo. Lima. Perú: Tinco.

Guzmán. C. (2001). Tratado de la administración pública y del proceso administrativo. Lima. Perú: Tinco.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Edamsa Impresiones, S.A de C.V.

Márquez D. & Henríquez C., (2012), "*La protección de los derechos fundamentales en el ámbito del contrato de trabajo: el procedimiento de tutela laboral*", Santiago, Chile.

Morales, O (2014). Modelo de la gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú. Lima. Perú: ESAN.

Peru pro descentralizacion. (2009), Manual de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Lima, Perú: Neva Estudio SAC.Perú.

Ramírez, G. (2012). "*El ejercicio y limitación de los derechos fundamentales de los reclusos: análisis normativo y de la jurisprudencia emitida por el Tribunal Constitucional*". Lima,Perú.

Ríos, A. (1997). Derecho Administrativo. Lima: Fondo editorial de la Universidad Católica del

Rodríguez, J. (2000). *Principios, fines y derechos fundamentales*. Madrid: Dykinson.

Rosas, J. (2015). *El Derecho Laboral en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional*. Lima,Perú: Gaceta Jurídica S.A.

Sagues, Néstor Pedro. "El procedimiento administrativo. Perspectivas constitucionales." En: *Procedimiento y justicia administrativa en América Latina*. Méjico: Fundación Konrad Adenauer, 2009, p. 22.

Fuentes Metodológicas

- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación*. (3era ed.). Caracas: Episteme.
Barcelona: Ediciones Experiencia.
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá: Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3era ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Caballero, A. (2011). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Lima: Instituto Metodológico Alen Caro.
- Cabrera, E. (2013). *Metodología de la Investigación científica: obra orientada hacia los ingenieros*, Buenos Aires: forschung ediciones
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (2da ed.). Lima: San Marcos.
- Cerda, H. (1998). *Los elementos de investigación*, Bogotá: El Búho
- Chacón Rodríguez, José Luis (2012). *Técnicas de investigación Jurídica*. Facultad de Derecho. Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Galán, M. (2010). *Ética de la Investigación*. Revista Iberoamericana de Educación, (1ªed). Colombia
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Madrid: Morata
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3ªed). México Edit. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ªed). México Edit. McGraw Hill.
- Latorre, A., Rincón, D., & Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*.
- Méndez, C. (2002). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación*. 3era ed. Bogotá: Mc Graw Hill.

- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cualitativa, cuantitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones la U.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Lima: San Marcos.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación*, Lima: Macro
- Ramos, J. (2008). *Elabore su tesis en derecho “pre y postgrado”*. 2da ed. Lima: San Marcos.
- Rodríguez P., M. (2008), *Diseño de Proyecto de Tesis*. (1ªed). México.
- Rodríguez, G, Gil, J y García, E. (2000). *Metodología de la Investigación Cualitativa*, Málaga: Ediciones Aljibe.
- Tafur, R. (2016). *Como hacer un proyecto de investigación*. 2da ed. Bogotá: Alfaomega.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.
- Vara, H. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*, Lima: Macro.
- Vásquez, E. (2008). *Aspectos metodológicos de la investigación científica*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Vilca, E. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Trujillo: Editorial Universitaria de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Blasco, J. E., Pérez, J. A. (2007). *Metodología de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. España. Editorial Club Universitario.

ANEXOS

Entrevistas

Anexo 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: *William Jesús Rojas Ortega*
Cargo / profesión / cargo académico: *Supervisor / Promotor al Ciudadano - Administrador*
Institución: *Municipalidad de Los Olivos*

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El Texto Único de Procedimientos Administrativos se encuentra debidamente notificado tal como lo demuestra con su atención al administrador desde Mayo de 2017, con base en las observaciones y pendientes por seguir trabajando en la Habilitación Urbana.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

El municipio viene trabajando en rescatar el incremento de las tasas y requisitos ya que vulnera el buen servicio así también el incremento de las áreas del

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

De acuerdo a la constancia de la gestión Pública y el reto por trabajar por un mejoramiento continuo en el desarrollo del servicio al ciudadano contribuyendo a su crecimiento, se viene cumpliendo el

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El TUPA es destacado por su rigor en su contenido y por los motivos que le da fuerza de ley y el SAT filtra y determina su correcta redacción respetando el principio de legalidad.

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El principio de legalidad tiene como rol fundamental trabajar en base al respeto al administrado que se ve que cuando se encuentra vulnerado puede acudir para reclamar y hasta incluso sancionar al funcionario.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Primero que la ratificación no depende de la municipalidad porque la Municipalidad de Lima es el Servicio de Administración Tributaria para la zona almorza de impuestos de acuerdo a la normativa vigente.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

De acuerdo a los cambios efectuados en la normativa y en el contenido el mayor beneficiado es el administrado ya que se estaría volviendo el derecho a trámite.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

La Normativa vigente hace impracticable al tener un Texto Único de Procedimientos Administrativos, lo que es probable que su aplicación como tal hasta genera una caída en las recaudaciones del Municipio.

Objetivo Especifico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Se puede decir que el principio de legalidad en el administrado es muy importante también es necesario precisar que es el respeto por el principio de legalidad, primero que los ingresos y recaudaciones del Municipio están en fundamento establecida.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

Primero se debe conocer el límite de los administrados con respecto a su economía ya que de eso depende mucho el aporte por un servicio de mismo modo se requiere de un equipo técnico que ayude a la elaboración y estudio de la realidad con el contenido del TUPA.

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Las carencias que enfrenta el Municipio están en el presupuesto y a asignar al área de administración para la renovación de los especialistas, este presupuesto puede evitar que el SOT genere observaciones constantes.

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es lamentable que se exija muchos cambios en la administración para el bien del administrado cuando aun no hay presupuesto destinado para hacer los cambios el HEF debería analizar la situación de cada municipio.

WILLIAN ROSAS O.

ENTREVISTADO

44380675.

Anexo 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: Sandra Eufemia León Ochoa

Cargo / profesión / cargo académico: Ejecutoría Coactiva - Abogada

Institución: Municipalidad de Los Olivos

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El Texto Único de Procedimientos Administrativos se encuentra ratificado, sin embargo a un falta mucho por trabajar ya que el SAT a observado y esas observaciones tienen que subsanarse según criterio de los especialistas.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

Desde la aprobación del TUPD, se está trabajando en base a su nueva ratificación y aplicando la ~~se~~ ^{se} ~~contenida~~ ^{contenida} en el TUPA para el bien común del Municipio y administrado.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

La entidad Municipal respeta lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, si bien es cierto hay observaciones esta es una señal a generar y aprovechar en hacer nuevos cambios.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Principalmente el TUPD es un documento debidamente ratificado para realizar una buena gestión para el funcionario y un buen servicio para el administrado cumpliendo de gestión realizada con el respeto del principio de legalidad.

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El mejor crédito que tiene el principio de legalidad es para el administrado ya que el administrado puede hacer sus reclamos en base a la vulneración de lo que planea estar mal ejecutado.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es muy importante la unificación, comunicación y trazabilidad de la gestión de la ratificación, en este caso oportuno se debería trabajar en base a lo que observe el SOT y los reclamos del administrado presente al SOT.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Cada año y cada ratificación se hacen mediante las observaciones del Municipio y los administrados, esta forma establece que se vulneran sus derechos.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Con la Norma Vigente se puede apreciar la importancia que en resumen nos descarta que toda ratificación debe ser con un buen análisis y respeto por la norma para el mejor desempeño ante el administrado.

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Así como los funcionarios y los empleados actúan de acuerdo al marco de la normativa vigente, quiere decir que el administrado está siendo atendido con el respeto al Principio de legalidad.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

El especialista y los técnicos deben tener una trayectoria laboral que garantice el la estructura y el contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativos.

14. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Toda dependencia del Presupuesto asignado para formar el equipo especializado que se encargará de redactar cada punto a requesta del TUPA, para tener ese presupuesto es necesario que el HEF aumente el presupuesto.

19. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Tanto como el equipo técnico y recursos humanos de la entidad dependen de cuánto se pague a cada profesional que va realizar un trabajo específico en el TUPA.



ENTREVISTADO

CAL 72224

Anexo 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: Roxana Torres Suárez

Cargo / profesión / cargo académico: Asistente Legal.

Institución: Municipalidad de Los Olivos

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
Se encuentra actualmente ratificada por el SAT quedando a efando pendiente incluir los costos correspondiente a la Rehabilitación Urbana del Area de Catastro, todo vez que recientemente ha sido aprobada dicha nternatividad (Mayo 2017)
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
La Municipalidad de los Olivos viene aplicando los requisitos y tasas comprendidos en el TUPA.
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y en vigencia?
Actualmente el TUPA de esta entidad municipal tiene una vigencia de aplicación de 2 años, lo cual me parece suficiente y necesario, toda vez que en la Modernización del Estado, se vienen implementando normas buscando ser más favorables al público en general.
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
Para la elaboración del TUPA existe normas y guías emitidas por el SAT, las mismas que los Administraciones Públicas deben adecuar a su elaboración, siendo que este instrumento de gestión previo a su aplicación debe ser aprobado por el SAT. Y que están al disponibles para las recurrentes al acceso a la información.

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Es importante frente a los administrados ya que la aplicación del TUPA no se basa en un instrumento de recordación, sino es un instrumento de servicio frente a ellos, lo que conlleva a la administración a cumplir estrictamente conforme su aplicación.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Que la ratificación debe ser necesariamente asumida por el SAT con la finalidad de que como ente rector verifique la legalidad de los actos propuestos por la Municipalidad de los Olivos en este caso, con la finalidad de no vulnerar derechos.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Si el TUPA no sería ratificado por el ente rector, se estaría vulnerando el derecho al debido proceso y al principio de legalidad, toda vez que se menciona en cobros ilegales ya que los TUPA deben ser aprobados con Ordenanza Municipal y publicado en el Diario Oficial.

¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos

Administrativos?

Porque el TUPA está todos los actos que debe cobrar la entidad respecto a los tributos municipales (Tasa, contribuciones, derechos, servicios y licencias). Cobros que debe hacer la Municipalidad legalmente.

Objetivo Especifico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

8. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Como dije anteriormente es importante porque el TUPA señala todos los cobros que debe pagar el administrado, aprobado y publicado con la finalidad de que los administrados no paguen cobros ilegales.

¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

Se sugiere hacer un estudio de mercado a nivel distrital, provincial para que haya una coordinación y un solo estándar de cobros que no excedan el costo de vida, y de acuerdo a la realidad de cada distrito.

9. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Depende de la Gestión que organice o designe al comité encargado de implementar los procedimientos, tasas y otros que corresponden, dentro de los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

10. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

En el caso de esta entidad municipal, no ratifica, porque requiere y toses.


ENTREVISTADO

CAL-65833

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: *José Cabellos Valera*

Cargo / profesión / cargo académico: *Especialista legal / Abogado*

Institución: *Municipalidad de los Olivos.*

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El TUPA fue aprobado con Ordenanza 454-CDLO y ratificado por la Municipalidad de Lima, mediante el Acuerdo de Concejo N° 081 de fecha 10/03/17.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

Se aplica según lo establecido en la Ordenanza.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

Considerando que existe, causión dese Actualizarse con frecuencia, su contenido permite establecer parámetros y plazos, pero Al Flexibilizar los requisitos en los trámites administrativos, su no exigencia podría generar conflictos posteriores, en caso en particular es la no exigencia de ~~certificación~~ vigencia de poder o la Firma del Abogado en los recursos.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El Tupa como documento de Gestión, se elabora en el marco de la normatividad vigente y su aplicación esta en función de los parámetros establecidos, siendo obligatorio cumplimiento del administrado y la entidad.

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Permite al administrado, efectuar sus reclamos si este se ve vulnerado en sus derechos por exigencia de requisitos no contemplados en el TUPA con el agravante q' el funcionario sea pasible de sanción.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos

Administrativos?

Si bien los gobiernos locales gozan de autonomía, la ratificación, en este caso del SAT y la Municipalidad de Lima, permite de algún modo unificar contenidos según la normatividad vigente.

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Con las modificaciones q' se han hecho en el TUPA considero q' le favorece a los administrados al disminuirse requisitos se vulneran sus derechos al exigirse requisitos o un pago no contemplado.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Su importancia la encontramos en la inclusión de la normatividad vigente, lo preocupante es que su publicación y elaboración genera un desembolso económico q' finalmente afecta las arcas de la entidad.

Objetivo Especifico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia ~~que~~ tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Si bien la parte económica es importantísima. Al registrarse y conocer el TUPA, tanto el administrado como el funcionario actúan en el marco de los parámetros establecidos básicamente en el plazo q' se tiene para obtener o brindar el servicio registrado.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

El TUPA, debe ser elaborado conjuntamente con los técnicos y especialistas, es importante conocer la realidad de cada distrito y de la entidad, en lo posible se debe evitar el trámite burocrático, para que el TUPA sea efectivo y cumpla su objetivo en favor del Administrado, el servicio debe recaer directamente en el área encargada.

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Las dificultades se encuentra en rastrear los procedimientos
que muchas veces se observado por el SAT y otra
otra sería el costo de elaboración y publicación.

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El Recurso Humano es lo mas importante,
lamentablemente no se cuenta con especialistas y
si los hay estan por poco tiempo por cambio de gestión
o "falta de presupuesto".



ENTREVISTADO

2669242.

CALN 1875.

Anexo 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: *Magda Erazo Erazo*

Cargo / profesión / cargo académico: *Abogada / Asesor Jurídico*

Institución: *Endoprimto*

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El Texto Único de Procedimientos Administrativos, está pendiente para con observaciones pendientes a realizar, observaciones hechas por el GDT y que se debe subsanar en su momento correspondiente.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

La gestión para la que hay que estar en un marco legal establecido para con los administrados, y que el usuario pueda acceder a los servicios que se brindan en el momento de la Transparencia expuesta en el director administrativo.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

No está siendo totalmente promovido el TUPA, pero que aun hay muchas que mejorar, al menos para empezar por el presupuesto que se acaba de comenzar un equipo con calidad de brindar que elabore un TUPA modelo.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

La relación entre ambos es un proceso de elaboración del TUPA, para que este debidamente elaborado de respetarse el principio de legalidad.

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El principio de legalidad es el respeto a la ley para el administrado y los funcionarios ya que si ambos respetan este principio tendrán un trato directo sin quejas.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El texto único de procedimientos administrativos debe contar con un buen contenido que ayude a facilitar el administrado ya que son muchos los errores y administrados que no saben interpretar su contenido.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El derecho vulnerado es el de derecho a ser considerados con el respeto que les merece ya que de recordarnos que con sus apellidos se puede salvarlos al municipio y sus empleados.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El respeto para la norma es vital y a debe trabajar en casa a que establecen, para no perder de atención al administrado como administrados. La que por medio de su vigencia se va respetar el buen actuar del municipio.

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

La importancia del principio de legalidad es fundamental ya dependerá mucho que el funcionario o el administrado ante la cooperación de cada entidad en pocas palabras garantizará un buen entendimiento y Municipio.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

Se debe primero respetar el principio de legalidad, respeto que se ha perdido por las diversas quejas del administrado ante la municipalidad, la municipalidad sea considerada al administrado como un representante a tratar, sino un empleado más.

11 ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es la gestión la que se está sacrificando en pocas veces en paralelo cuando no hay presupuesto que respalde ese esfuerzo, ya que sin liquidos no se puede hacer cambios en la administración pública.

12 ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es muy importante siempre cuando se haga con un presupuesto que marque a lo que se quiere llegar y el día en el cual finalmente se desea llegar. En este caso el equipo especializado de la administración para la ratificación debe estar pendiente con eso para no tener los mismos problemas.


ENTREVISTADO

Miguel Egoavil Egoavil
ABOGADO
REG. C.A.L. 05844

Anexo 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: Junior Merodio Llamas

Cargo / profesión / cargo académico: Abogado / Asesor.

Institución: INDEPENDIENTE

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

DESDE EL PUNTO DE VISTA NORMATIVO SE ENCUENTRA VIGENTE Y DEBIDAMENTE RATIFICADO, TODA VEZ QUE FUE DIFÍCIL POR SUS OBSERVACIONES, QUE HASTA AHORA A UN PERDURAN

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

LA GESTIÓN QUE ACTUALMENTE EJERCE ES DEFICIENTE YA QUE EL RECLAMO CONSTANTE DE LOS ADMINISTRADOS ES MAS LATENTE, JUSTAMENTE POR QUE EN MUNICIPIO ACTUA DE FORMA AUTORITARIA

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

ES NECESARIO QUE LA NORMATIVA VIGENTE CAMBIE Y LO QUE SI BIEN ES CERRADO EL TUPA ES UNA GUÍA CON DOCUMENTOS, ESTE DEBER ELABORADO CON DECISIONES Y RESOLUCIONES PARA EVITAR QUEJAS.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

LA RELACIÓN ES QUE EL TUPA QUE ELABORADA BAJO UN CONTROL NORMATIVO Y EL RESPETO QUE SE DESTACA, SIN EMBARGO FALTA MUCHO POR MEJORAR EN LA GESTIÓN

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

PODRIA DETERMINAR LA EFICACIA E IMPORTANCIA DEL PRINCIPIO DE LEGALIDAD. PRIMERO LA EFICACIA SE PERDIO YA QUE SE EVIDENCIA POR MEDIO DE LOS RECLAMOS DEL ADMINISTRADO ANTE LA MUNICIPALIDAD.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

LA RATIFICACION DEBE SER ELABORADO CON UN CRITERIO EN CONJUNTO CON OTRAS MUNICIPALIDADES, PARA QUE SEA MAS EFICAZ CON LA ATENCION.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

PRINCIPALMENTE EL DERECHO, DERECHO AL TRÁMITE. JUSTAMENTE POR QUE NO SE ENCUENTRA CON FACILIDAD LO QUE EL ADMINISTRADO NECESITA PARA SU SERVICIO.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

PRIMAMENTE POR QUE ES DE NECESIDAD CUMPLIR CON LA NORMA QUE A PETAR DE SUS INCONGRUENCIAS SE TIENE QUE CUMPLIR PARA EL BENEFICIO DEL ADMINISTRADO CIUDADANO O CONTRIBUYENTE, SEGUNDO PARA EVITAR SANCIONES.

Objetivo Especifico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

EL FUNCIONARIO, LOS EMPLEADOS QUE REPRESENTAN A LA MUNICIPALIDAD Y LOS ADMINISTRADOS DEBEN RESPETAR LA NORMA PARA GARANTIZAR LA VULNERACION AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

SUGIERO UN ADECUADO INCREMENTO DE PRESUPUESTO SIEMPRE SUPERVISADO EN BASE A UN PLANIFICADO DE OBJETIVOS QUE AL FINAL ORDENEN UN PLAN REALIZADO CON LA PARTICIPACION CIUDADANA.

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

PRIMERO QUE DEBE EXISTIR COMPROMISO POR PARTE DEL EMPLEADO PÚBLICO Y LOS FUNCIONARIOS PARA TRABAJAR
SEGUNDO EL ADMINISTRADO DEBE TENER LA CAPACITACIÓN NECESARIA PARA EJERCER SU DEBERO
ADICIONALMENTE. FUNDAMENTAR UN MAYOR PRESUPUESTO

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

ES MUY IMPORTANTE EL INCREMENTO DEL PRESUPUESTO
YA QUE CON ESOS INCREMENTOS PUEDA TRABAJAR
CON UN EQUIPO TÉCNICO DE PROFESIONALES


JULIO MERODIO LLANOS
ABOGADO
CAL. 14323

Anexo 7



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: *Filomena Varguez Aguilera*

Cargo / profesión / cargo académico: *Abogada / Asesor*

Institución: *Independiente*

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

La situación legal del Procedimiento Administrativo con respecto al TUPA y su ratificación se encuentra vigente en su totalidad y se está aplicando al usuario que recurre al municipio.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de Los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

La gestión que hoy en día realiza la municipalidad es deficiente por que el nuevo mandato municipal a día no puede controlar o mejorar dicho trámite al municipio.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

Desde un punto de vista normativo y respecto al contenido es muy complejo para un usuario ordinario o promedio, se debe mejorar teniendo en cuenta el nivel cultural de administrado.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El principio de legalidad a perdido ese respeto por que antes tenía, ya que como es evidente muchos de los administrados son muy mal atendidos por los funcionarios y empleados del municipio.

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Cabe destacar que los administrados así como persona natural esta en desventaja ante un administrado como persona jurídica, ya que el primero no cuenta con los medios económicos suficientes que el segundo si cuenta.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Se acuerda a su ratificación deberia gestionarse cada 3 años o 4 años, pero en la participación del ciudadano para que exista transparencia y democracia en su elaboración.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El derecho es el de Trámite, ya que por medio de ese derecho de acceso al trámite pueden acceder al servicio del Trámite ante el municipio o cualquier otra institución.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Primero porque para que se respete la norma y el principio de legalidad, caso contrario se vulnera el derecho de acceso al trámite al administrado, el municipio debe garantizarlo.

Objetivo Especifico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Es muy importante que el principio de legalidad sea promovido por el administrador para que el usuario conozca y pueda fundamentar su reclamo y poderlo.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

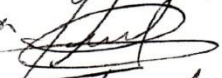
Una buena sugerencia es que el trabajo en equipo hace mejores resultados, quiere decir que el trabajo del Municipio, el SAT, MEF y los administrados pueden tener una lluvia de ideas conjuntas para mejorar.

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

En carencia mas grande que afronta el municipio, asi como otros mas es la falta de presupuestos para mejorar en la gestion, si no cuentan con los recursos para pagar a sus empleados, puntualmente, no pueden hacer grandes cambios de mano.

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Toda es un trabajo en orden a M.D.C.O. y el S.O.T, y el M.E.F, si en vista a que hay errores por la designacion de buen pto. puesto todo se sigue continuando con la deficiencias y no se podra mejorar.


Filomeno Borquez Aguilar

ENTREVISTADO

Reg. Col.: 21767

Anexo 8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: RUTH MACEDO DIOS

Cargo / profesión / cargo académico: Abogada / Asesorio Jurídica

Institución: Independiente, - MOLO.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

La ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, se encuentra debidamente ratificado, sin embargo para el administrado no es de su importancia porque la gestión de sus trámites la hacen con tramitadores.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

La Municipalidad de los Olivos, hoy en día aplica los requisitos y tasas establecidas comprendidos en el TUPA.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

Es poca eficiente, todo vez que ayuda en la implementación al área privada como pública en general.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El principio de legalidad es un principio fundamental del derecho público, que es fundamental del derecho público conforme al cual todo ejercicio de potestades debe sustentarse en normas jurídicas que determinen un órgano competente y un conjunto de materias que caen bajo su jurisdicción.

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

tiene mucha importancia, 1º el principio de imparcialidad, el principio de un debido proceso, sancionatorio, el principio de buena fe, principio de moralidad, principio de transparencia, principio de publicidad, Coordinación

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Yo pienso que la SAT, debe ratificarla, con la finalidad de que como este sector, verifique q' se cumple el principio de legalidad.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Si el TUPA no sería ratificado por el ante, sector, se estaría vulnerando el derecho al debido proceso

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Porque el TUPA, es todo lo que debe regir la entidad respecto a los trámites municipales, tanto y otros servicios

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Porque el sujeto pasa todos los costos q' debe pagar el administrado, oportuno y aplicando en la finalidad de que los administrados no paguen costos ilegales.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?


Se sugiere hacer un estudio de marcada a nivel distrital para que haya una coordinación y en solo entender de costos.

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Depende de la praxis q se organice o desorganice al Comité encargado de implementar los procedimientos, tareas y otros.

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

En el caso de esta entidad municipal, no ratifica porque requiere y faltar.


ENTREVISTADO
C.A.C. 46993

Anexo 9



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: *Alvaro Oscar Gutierrez*

Cargo / profesión / cargo académico: *Abogado / Perito Judicial*

Institución: *MUNDP - MDLO*

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

La situación legal del TUPA en la Municipalidad Distrital de Los Olivos dejó de estar pendiente. Quiere decir que se ratifica para con observaciones que van a ser subsanadas ante el SAT.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

La gestión es favorable para el administrado sin embargo, también hay que reconocer que no es la misma para el Municipio ya que existe sus propios.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

Que en merito al cumplimiento de la norma vigente, el contenido del Texto único de Procedimientos Administrativos va a sufrir cambios del cual se tiene que adaptar por todos los criterios el nuevo sistema de trabajo.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El principio de legalidad es de obligatorio cumplimiento de los administradores y los funcionarios sin embargo no se mucho en la realidad el fortalecimiento de este principio ya que en los extrajeros se pueden ver a los Tramitadores.

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

El reclamo bien fundamentado de un administrado tiene la importancia de un reclamo bien fundamentado. Siendo su propósito, caso contrario no tiene el enfoque. Pero a esto se suma el tipo de gestión diferente del

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Según de mis aperturas y indicaciones el TUPA no deberá ratificarse cada 2 años, desde un punto de vista debería ser 3 años, pero poder mejorar previamente su contenido.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El derecho más común es el derecho a trámite, sin embargo al perder el tiempo el derecho a trámite para a ser tan común que ahora se pierde porque se está perdiendo el respeto por el sumario de legalidad.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es muy importante ya que por medio del TUPA se va dar un mejor servicio de acuerdo a lo que estipule en el contenido sin embargo genera malestar en el administrado por los cambios constantes.

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

El principio de legalidad es importante ya que por medio de su invocación plasmar en un documento de formalidad va hacer entrar en reflexión al administrado.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

Se sugiere principalmente personal capacitado y destacado por hacer mejorar en el sistema de gestión municipal, gestión que es difícil por no se contrata a profesionales de élite por falta de presupuesto.

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

La carencia a la cual se enfrenta es el casto así como de la elaboración y su publicación del Diario el Peruano ya que su tempo es muy costoso.

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Primariamente se debe mantener con buen equipo de trabajo comprometido de inicio al final que respalde su trabajo eficiente y que se elaborado de acuerdo a la realidad conjuntural del Presupuesto asignado.

ENTREVISTADO

ORLANDO JHONNY LECAROS GUTIERREZ
Abogado Certificador
ZONA REGISTRAL N° 01 - SEDE LIMA

Anexo 10



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: Juan Vela Riquiriz

Cargo / profesión / cargo académico: ABOGADO / Área Legal

Institución: SAT

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

De acuerdo al programa de ratificación de las Municipalidades la municipalidad distrital de los olivos actualmente tiene ratificado su TUPA. Sin embargo que de pendiente la habilitación interna por ratificar.

2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?

La gestión de la M.D.O., con anterior ratificación y para su ratificación. Tarea muchas incómodas, ya que tenía muchas observaciones por los quejos de los Administrados. Sin embargo con la actual ratificación continúa con el mismo problema.

3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?

Desde el punto de vista del Servicio de Administración Tributaria, todo el trabajo de ratificación es elaborada con la finalidad del bien común del administrado y la M.D.O.

4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El vínculo aproximado es que el TUPA al ser elaborado debe hacerse con el respeto de las normas para evitar la vulneración del principio de legalidad en el futuro. El SAT cumple el papel de validar el contenido, las Tasas y el formato a redactarse.

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
- Es muy importante, ya que con los reclamos pertinentes tanto el municipio como el SAT pueden validar, cancelar y definir en donde se encuentra el margen de error para considerarlo posteriormente en la ratificación.*
6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- Si bien es cierto es cada 2 años de acuerdo a la norma, pero aquí sucede un problema a veces, el cual es el presupuesto asignado que cubre el gasto ya que desde el inicio al final se debe tener un equipo de trabajo sólido que no se caiga por falta de presupuesto.*
7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- El principal derecho vulnerado es el de la garantía de ser administrado a recurrir a un servicio, justamente al no estar muy clara la ley, genera confusión en el administrado así también en mismo empleado de la municipalidad.*
8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- Es recomendable primero cumplir con lo establecido en la norma ya que es en base a el respeto que se van poner las bases a su elaboración. Teniendo como fin un buen servicio al administrado.*

Objetivo Especifico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
- El funcionario, los empleados y así también el administrado deben tener la iniciativa de respetar el principio de legalidad, el respeto genera que el servicio y la administración sean satisfactorios al usuario.*
10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
- Primero la simplicidad del contenido del TUP debe estar clara para evitar errores, por otro lado se requiere de un equipo exclusivo que gestione la atención del servicio con los términos simples del TUP para el administrado y finalmente cumplir con el presupuesto.*

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

San varios entre los cuales esta la asignación exclusiva del Procurador, el respeto del principio de legalidad, los terminos jurídicos mas sencillos y dinamicos para entender el TUPA.

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es muy importante por que de ello depende mucho el trabajo de su elaboración para su ratificación del TUPA sin el equipo adecuado estan propensos a ser observados por SAT.


ENTREVISTADO
JUAN CARLOS VELA RAMIREZ
ABOGADO
C.A.L. N° 60624
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Anexo 11



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: Piero Lascano Nieto
Cargo / profesión / cargo académico: Abogado / Asesor
Institución: Independiente

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
Visto el sistema de verificación la ratificación del TUPA del DHDLO se circula en Mayo del 2013, con la formalidad del caso anexo, sin embargo tienen deficiencias ya que los usuarios son los que no comprenden su contenido.
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
Como se ve de la nueva implementación genera cambios en la gestión como son en el formato, el tipo de papel, el área capacitada para llevar a cabo la gestión del TUPA, estas mejoras antes tienen que ser superados en la brevedad por el buen uso del administrado y sus funcionarios.
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
El contenido y vigencia de debe adaptarse a las nuevas técnicas de elaboración que como el de su ejecución considerando el ambiente cambiante del ciudadano sin embargo falta mucho que mejorar.
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
El TUPA es como al principio de legalidad siempre deben estar de la mano para evitar vulneraciones con el administrado al inicio y en el proceso y la emisión del acto administrativo, sin embargo en la realidad no funciona ya que se vulnera constantemente.

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Es muy importante que el principio de legalidad recupere su vigor y respeto, sin embargo para llegar a ese objetivo se requiere de una cultura objetiva con una cultura administrativa y cultura por trabajo al ciudadano.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

La ratificación del Texto deberá contemplarse de acuerdo a la realidad de cada distrito, ya que no es la misma en distrito industrializado a un distrito con asentamientos humanos o distritos urbanos y residenciales. Así también su tiempo.

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El derecho más vulnerado es el derecho a ser administrado con respeto, sin violar sus documentos que presentan. Quiero decir que se requiere un compromiso fuerte para no ser sorprendidos en la administración.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Lo importante es primordial cumplir con la norma ya que personas que tenga vacíos se debe cumplir, y se debe aplicar, caso contrario generaría desconfianza y afectar con el administrado y las funciones del M.D.L.O. Esto se resume en cumplir al menos un 50% en ejecución.

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Es muy importante invocar el principio de legalidad en un servicio para evitar algún tipo de vulneración engañosa. Sin embargo no debería suceder ya que el municipio es una institución con un cuerpo técnico de lo asiste.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

Para que la labor sea eficiente se debe promover el TUPA con los ciudadanos y a la vez ir fortaleciendo con una cultura municipal administrativa que ayude a simplificar los trámites en el TUPA. Esta evita costos adicionales.

14. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

La carencia es esta información que se tiene que difundir a toda administrada, contribuyente, Ciudadanos y funcionarios, ya que este trabajo impide dar mejores resultados por su transparencia. Además incluir el presupuesto para la difusión.

15. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

En el planeamiento de trabajo de la Patrullera es fundamental que se forme un equipo para que este forme otro equipo que va a poder el conocimiento para difundir, lo importante que es el TUPA un con elabórase. Para lograrlo se requiere un presupuesto prudente que cumpla con toda la logística de su elaboración.

ENTREVISTADO

PIERO A. LÁZARO MOTTA

Abogado

CAL. N° 35854

Chetumal

Anexo 12



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ENTREVISTA

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

Entrevistado: JOHN SERQUEA ROMERO

Cargo / profesión / cargo académico: ABOGADO / AREA LEGAL

Institución: SAT

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
Verificando la publicidad así también el trabajo ejecutado la MDLO se encuentra debidamente ratificado, también cabe precisar que tienen observaciones pendientes, así como el de Habitación urbana.
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
Es comprensible que el administra este cuestionando los nuevos cambios y que le cueste adaptarse ya que todo cambia siempre es el para un mejor servicio al administrado, sin embargo por el momento es complejo.
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
Para tener el TUPA tal como lo desea el ciudadano es complicado en todas sus etapas a la misma, administrados, y sus nuevos cambios. Esto implica el nivel de capacitación.
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
Se relaciona se da básicamente antes de la ratificación y posterior a la ratificación ya que es un principio que para el privilegio de hacer la elaboración con igualdad y transparencia.

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?

Hay que tener en claro que sobre el principio de legalidad se perdio ultimamente mayor credito ya que se expone a ser vulnerable por la ratificación anal elaborada, hasta incluso pierda eficacia al resolver el problema.

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

La ratificación del TUPA debería hacerse en bloques primero con el estudio del campo; el estudio del ingreso pecunario de los ciudadanos y observando la realidad se puede proceder a hacer un TUPA.

7. ¿Qué derecho se vulneran de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El derecho que prontamente se vulnera, es el de ser administrado ya que por las quejas atendidas de los administrados se puede deducir que el administrado es maltratado por el municipio.

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es importante su vigencia ya que se puede atender al administrado a pesar que no es eficaz cuando hay carga en la atención. Su vigencia ayuda a demostrar a los otros municipios que se esta cumpliendo con la norma.

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

Es importante que cada empleado o funcionario público tiene el nivel de capacidad de utilizar su razonamiento sin abusar y gobernar de su cargo para vulnerar al administrado.

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

Sugiero que los empleados se pongan a trabajar con mayor eficiencia, respetando la norma, el principio de legalidad. Lo mismo para los funcionarios que deben sacar ventaja en sus labores a sus subordinados.

11. ¿Cuál es la carencia o dificultades para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

la carencia es falta de capacitaciones, compromiso, respeto por los ciudadanos, el manejo del Presupuesto con timo y transparencia.

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Es muy importante ya que siempre el trabajo calificado garantiza que el Texto Único de Procedimientos Administrativos sea trabajado tomando en cuenta la norma y la realidad coyuntural que enfrenta el municipio.



ENTREVISTADO

John Peter Serquén Romero
ABOGADO
CAL N° 66120

Validación de los instrumentos

Entrevista

Anexo 13



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

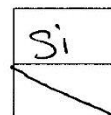
1.1. Apellidos y Nombres: LAOS JARAMILLO ENRIQUE JARAMILLO
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DTC
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENTREVISTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: JOHN HILVER VASQUEZ LEON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 20 de Junio del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 8991151 Telf.: 997201314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: WALTER MIRANDA ELISEO GEBLINO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Thom H. Vazquez Leon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

91

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, del 2017


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 09940210 Telf. 992303410



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: LA FORRE GUERRERO ANGEL FERNANDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: RESPONSABLE SOCIAL
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ACTIVIDAD
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Huiver Vosquet Per

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.											✓		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											✓		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar los supuestos jurídicos.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuestos jurídicos, variables e indicadores.											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología de las estrategias en los supuestos jurídicos.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, 12 de Mayo del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 09981304 Telf. 080458944

Encuesta Anexo 14



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: LOS JORRANILLO ENRIQUE JORDAN
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Thon Pulver Varguez Leon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si
 /

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 28 de Junio del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 09911151... Telf.: 997201214

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: WALTER MIRANDA ELISEO GEBLINO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Thom H. Vazquez Leon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, del 2017


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 09940210 Telf. 992303410



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: LA FOERRE GUERRERO ANGEL FERNANDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Thurn H. Vasquez Leon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.											✓		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											✓		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lima, 28 de Junio del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 986844 Telf. 98058944

Anexo 15

Análisis jurisprudencial



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

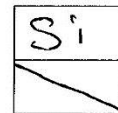
1.1. Apellidos y Nombres: LAOS JARAMILLO ENRIQUE JORDÁN
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DTC
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon H. Vasquez Jor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 28 de Junio del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 09911151 Telf.: 997201314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: WENZEL MIRANON ELISEO PEDUNO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL
 1.4. Autor(A) de Instrumento: JHON H. VASQUEZ LEON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

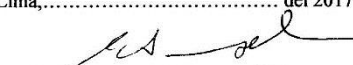
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, del 2017


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 77740210 Telf. 992303480



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: JA LOPEZ GUERRERO ANGEL FERNANDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ANÁLISIS JURÍDICO
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Juan H. Vasquez Leon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.											✓		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											✓		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos jurídicos.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuesto jurídico, categorías e indicadores.											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lima, 28 De Junio del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 996844 Telf. 96053900

Cuestionario

Anexo 16



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado ☒ B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente ☒ B- No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender ☒ B- No es engorroso entender C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia ☒ B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal ☒ C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante el presupuesto ☒ B- No es importante C- Desconozco



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado ☒ B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- ☒ A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
- A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
- ☒ A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal ☒ C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Es importante el presupuesto ☒ B- No es importante C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Ratificado B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
☒ A- Eficiente B- No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

A- Reducir la burocracia ☒ B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado ☒ B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia ☒ B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es importante el presupuesto B- No es importante C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Ratificado B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
☒ A- Eficiente B- No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es engorroso entender

B- No es engorroso entender

C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación

☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante

B- No es importante

☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

A- Es importante

B- No es importante

☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

A- Reducir la burocracia

☒ B- Cambio en la gestión municipal

C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- El trámite ante el SAT

B- La burocracia interna municipal

☒ C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es importante el presupuesto

B- No es importante

C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Ratificado B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación ☒ B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
☒ A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
☒ A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante el presupuesto ☒ B- No es importante C- Desconozco



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Ratificado B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal ☒ C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado ☒ B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente ☒ B- No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es entendible B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación ☒ B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia ☒ B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender ☒ B- No es engorroso entender C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal ☒ C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante el presupuesto ☒ B- No es importante C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado ☒ B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente ☒ B- No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
☒ A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado ☒ B- No Ratificado C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal ☒ C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante el presupuesto ☒ B- No es importante C- Desconozco



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente ☒ B- No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender ☒ B- No es engorroso entender C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación ☒ B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
☒ A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal ☒ C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es importante el presupuesto B- No es importante C- Desconozco



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente ☒ B- No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible ☒ C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender C- Desconozco
7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco
8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco
10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
☒ A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco
11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco
12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación ☒ B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia ☒ B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente ☒ No Eficiente C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- ☒ A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- ☒ A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?

- A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?

- ☒ A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal ☒ C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- ☒ A- Es importante el presupuesto B- No es importante C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ C- Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ C- Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ B- No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ C- Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ A- Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación ☒ B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia ☒ B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante B- No es importante ☒ Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
☒ A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia ☒ B- Cambio en la gestión municipal C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible ☒ No es entendible C- Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante B- No es importante ☒ Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal ☒ C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- El trámite ante el SAT B- La burocracia interna municipal ☒ C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

☒ A- Es importante el presupuesto B- No es importante C- Desconozco



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigido a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco

Objetivo Especifico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
☒ Es importante B- No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
- ☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
- A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
- A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal ☒ C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco



CUESTIONARIO

Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco e aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

- La presente encuesta va dirigida a los administrados de La Municipalidad Distrital de Los Olivos que tiene por objeto conocer su opinión.
- En tal sentido se pide que prudentemente examine las preguntas y marque con ☒ la alternativa que usted considere correcta.

Objetivo General: Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.

1. ¿Cuál es la situación legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Ratificado B- No Ratificado ☒ Desconozco
2. ¿Cómo es la gestión de la Municipalidad Distrital de los Olivos en aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos con los administrados?
A- Eficiente B- No Eficiente ☒ Desconozco
3. ¿Cuál es su perspectiva legal referente al Texto Único de Procedimientos Administrativos en su contenido y su vigencia?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco
4. ¿Cuál es la relación del Principio de Legalidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
A- Es entendible B- No es entendible ☒ Desconozco

Objetivo Específico 1: Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

5. ¿Qué importancia tiene el principio de legalidad ante el reclamo de los administrados ante la Municipalidad Distrital de Los Olivos?
A- Es importante ☒ No es importante C- Desconozco

6. ¿Cuál es su opinión con respecto a la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Es engorroso entender B- No es engorroso entender ☒ C- Desconozco

7. ¿Qué derecho se vulnera de los administrados con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Se vulnera el derecho de tramitación B- No se vulnera el derecho de tramitación
- ☒ C- Desconozco

8. ¿Cuál es la importancia de tener en vigencia el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- Es importante B- No es importante ☒ C- Desconozco

Objetivo Específico 2: Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.

9. ¿Qué importancia que tiene el principio de legalidad con el administrado al recurrir a la entidad municipal para solicitar un servicio ante los empleados o funcionarios públicos?
- A- Es importante ☒ B- No es importante C- Desconozco

10. ¿Qué es lo que sugiere para realizar un trabajo eficiente del Texto Único de Procedimientos Administrativos para los administrados, teniendo en consideración el principio de legalidad?
- A- Reducir la burocracia B- Cambio en la gestión municipal ☒ C- Desconozco

11. ¿Cuál es la carencia o dificultad para tener actualizado el Texto Único de Procedimientos Administrativos?
- A- El trámite ante el SAT ☒ B- La burocracia interna municipal C- Desconozco

12. ¿Cuál es la importancia del presupuesto o recurso humano técnico para iniciar y terminar la ratificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- A- Es importante el presupuesto B- No es importante ☒ C- Desconozco

Matriz de entrevistados y consistencia

Anexo: 17 Matriz de Entrevistados

MATRIZ DE ENTREVISTADOS		
Nº	ENTREVISTADOS	INSTITUCION
1	WILIAN JESUS ROJAS ORTEGA Supervisor - Administrador	MDLO
2	SANDRA LEON ORDEÑEZ Abogada	MDLO
3	ROXANA TORRES SUAREZ Abogada	MDLO
4	JOSE PEPE CABELLOS VALERA Abogado	MDLO
5	MIGUEL EGOAVIL EGOAVIL Abogado	ASESOR
6	JULIO MERODIO LLANOS Abogado	ASESOR
7	FILOMENO VASQUEZ AGUILAR Abogado	ASESOR
8	JUAN CARLOS VELA RAMIREZ Abogado	SAT
9	PEDRO A. LAZARO MOTTA Abogado	SAT
10	JOHN PETER SERQUEN ROMERO Abogado	SAT
11	RUTH ELIZABETH MACEDO DIAZ Abogada	ASESOR
12	ORLANDO LECAROS GUTIERREZ Abogado	ASESOR

Anexo: 18 Matriz de consistencia

TITULO			
Situación legal de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la Municipalidad de Los Olivos en el marco de aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	SUPUESTOS JURÍDICOS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados?	OBJETIVO GENERAL Determinar como la Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad hacia los administrados.	SUPUESTO JURÍDICO GENERAL La Municipalidad Distrital de Los Olivos promueve el Texto Único de Procedimientos Administrativos en aplicación del principio de legalidad, de manera deficiente generando a su vez incertidumbre jurídica en los actos de la administración municipal con la consecuente afectación al administrado.	Tipo de estudio: <ul style="list-style-type: none"> • Básico • No experimental • Cualitativo • Descriptivo • Fenomenológico Población, muestra y muestreo: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicado a 11 abogados y un administrador sobre derecho administrativo y 20 encuestados Método de investigación: <ul style="list-style-type: none"> • Método descriptivo y fenomenológico
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es el nivel de eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Reconocer la eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.	SUPUESTOS JURÍDICOS ESPECÍFICOS La eficacia de la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de los Olivos con el Texto Único de Procedimientos Administrativos, resulta deficiente debido al incumplimiento de los deberes funcionales, lo que va en desmedro de los administrados.	<ul style="list-style-type: none"> • Método de investigación jurídica Técnicas de recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Se llevará a cabo a través de entrevistas y encuesta. • Marco Normativo Nacional y Comparado Métodos de análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis legal y jurisprudencial. La recopilación de datos, manejo de entrevistas.
¿Cuál es la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados?	Determinar la importancia de aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados.	Es importante la aplicación del principio de legalidad frente al Texto Único de Procedimientos Administrativos y a los administrados, debido a que genera seguridad jurídica.	

